

إدارة الإيواء
"II"
الدكتور
نزيه اسماعيل الدباس
الدكتور
نبيل حوامدة
الحامد

إدارة الإيواء

إيواء (II)

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(٢٠٠٢/١/٢٧٢)

٦٤٧.٩
دبا الدباس، نزيه
إدارة الإيواء (٢)/ نزيه الدباس، نبيل حوامدة -
عمان: دار الحامد، ٢٠٠٢
( ) ص
ر.إ.: ٢٠٠٢/١/٢٧٢
الواصفات: /المحاسبة المالية/

❖ تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

رقم الإجازة المتسلسل لدى دائرة المطبوعات والنشر ٢٠٠٢/١/٢٥٤

الحامد للنشر والتوزيع

دار ومكتبة الحامد
للنشر والتوزيع

شفابدران - شارع العرب مقابل جامعة العلوم التطبيقية
هاتف: ٥٢٣١٠٨١ فاكس ٥٢٣٥٥٩٤-
ص.ب ١١٤٧ الجبيهة -عمان - الأردن

إدارة الإيواء

(II)



إعـــداد

د. نزيه إسماعيل الدباس

رئيس قسم الإدارة الفندقية والسياحية

جامعة فيلادلفيا

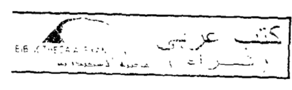
د. نبيل حوامدة

قسم الإدارة الفندقية والسياحية

جامعة فيلادلفيا

الطبعة الأولى

٢٠٠٢م





المحتويات

الفصل الأول

قسم التدبير الفندقي

Hose Keeping Department



قسم التدبير الفندقي

Hose Keeping Department

يعتبر هذا القسم من الأقسام المهمة ذات العلاقة المباشرة بخدمة الضيوف بدءاً في توفير المنام والنظافة وتوفير المستلزمات الضرورية للغرف وانتهاء بأبسط الخدمات.

وعلى الرغم من كون قسم التدبير الفندقي من الأقسام الغير منتجة أي لا يحقق إيراداً مباشراً إلى الفندق، ولكن أهميته تكاد تكون متساوية مقارنة مع الأقسام المنتجة أو الأقسام التي تحقق إيراداً مالياً. وتبرز أهمية هذا القسم من خلال ارتباطه المباشر للمنتج الرئيسي للفندق وهو الغرف بالإضافة إلى تهيئة الفندق بأقسامه المختلفة بصورته المتقدمة نظيفاً جاهزاً لاستقبال الضيوف في أي وقت. ومن هذا المنطلق تتجلى أهمية هذا القسم باستمرار وإن أي خلل في عمل هذا القسم سوف ينعكس مباشرة على مستوى خدمات الفندق سواء كان ذلك في الغرف أو في الأماكن العامة في الفندق وحتى في المطعم أو البار أو خدمات الطعام والشراب. حيث يتميز العمل في قسم التدبير الفندقي بالحزم والدقة سيما وأنه يختلف عن الأقسام الفندقية الأخرى من حيث الالتزام، والانضباط الصفتان المتلازمتان باستمرار لأن ذلك نابع من خلال طبيعة عمل هذا القسم واستمرارية الخدمات التي يجب أن يوفرها على مدار ٢٤ ساعة في اليوم.

إن نظام الخدمة في طوابق الفندق المختلفة هو (النظافة التامة والخدمة الممتازة) ويتبع ذلك النظام الهدوء والدقة من العاملين إن أهم ما يجب أن توجه إليه العناية في الأداء هو سرير الضيف والحمام أي غرف الضيوف وهي المنتج الرئيسي للفنادق) فكل ما يوجد في الأدوار من أشخاص وأشياء قد

خصص للنظافة والعناية بالغرف والصالونات والممرات والسلالم والمرافق العامة والمطاعم والبارات والحمامات العامة والأماكن العامة وغرف الموظفين.... الخ.

ولما كانت الخدمة بالأدوار على اتصال وثيق بخدمة الضيف اليومية داخل الفندق وهذا يعني اشغال أكبر عدد ممكن من العمال للسهر على راحة الضيوف لذلك يعتبر هذا القسم واحد من أكثر الأقسام أهمية وزخماً في العمل الفندقي، فنظافة وترتيب كل غرف الضيوف والمحافظة على نظافة وترتيب المناطق العامة في الفندق تكون ضمن مسؤولية هذا القسم ويعتبر عملهم خلف الكواليس.

من مهام هذا القسم هو البحث عن الأشياء المفقودة داخل الفندق والبحث عن أصحابها كما تقع ضمن مسؤولية هذا القسم أخطار قسم الحجز والاستقبال بتجهيز الغرف لاستقبال الضيوف، كما أن مهمته تبليغ قسم الصيانة عن النواقص التي قد تحصل في الأماكن العامة وغرف الضيوف، ويعتبر هذا القسم من الأقسام التي تساهم في إعداد حديثي التخرج من المدارس الفندقية والذين يكثر استخدامهم في هذا القسم. ويحتوي هذا القسم على نسبة عالية من مجمل حجم الأيدي العاملة في فنادق الخمسة نجوم وإن كثرة العاملين فيه هم من العنصر النسوي وفي أغلب الفنادق في العالم يرأس هذا القسم مديره التدبير الفندقي.

ويتبع إلى هذا القسم ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

١- قسم البياضات الذي يعتبر العصب الرئيسي لهذا القسم؟ ومن خلاله يتم إدارة كل القسم.

٢- قسم المفقودات.

٣- مخازن هذا القسم والتي تحتوي على التجهيزات المتعلقة بمواد التنظيف والصابون والمحارم والشامبو وفي بعض الفنادق

العطور...الخ حيث يتم من خلالها تجهيز الحمامات (حمامات الضيوف) وكذلك الكبريت والقرطاسية المتوفرة في غرفة الضيوف وكذلك تحتوي المخازن على معظم التجهيزات اللازمة لثلاجات غرف الضيوف (إذا كان يوجد في غرف الضيوف ثلاجات Mini Bar مثل المشروبات الغازية وبعض أنواع من الأجبان، والحلويات، والمشروبات الكحولية.. الخ.

وتتجلى أهمية قسم التدبير الفندقي من وجهة نظر الضيف عن تكوين أول انطباع وعندما يدخل الضيف لأول مرة عابراً باب الفندق فإن على إدارة الفندق أن تحرص على توفير أفضل الانطباعات عند النظرة الأولى، ابتداءً من مروره بقسم الاستقبال إلى المصعد أو السلم ثم خلال الممر الموصل إلى الغرفة المخصصة له، وعندما يستقر الضيف داخل غرفته فإنه يبدأ في إلقاء نظرة متأنية على كل ما يوجد حوله، فهو يتأمل الأثاث والديكور ومختلف التجهيزات المزودة بها الغرفة، كما يتأمل بدقة وعناية مفروشات الغرفة ومستوى نظافة وترتيب هذه المفروشات وكذلك الحمامات والأجهزة الكهربائية ونوعية التدفئة أو التدبير ...الخ.

وعند فراغ الضيف من هذه الجولة المكانية والبصرية فإنه يصبح في وضع يمكنه للحكم على مدى جودة هذا المكان، عما إذا كان هذا الفندق قادراً على إرضاء طموحاته أو عدمه، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الضيف قد بنى حكمه على مستوى خدمات الفندق قبل أن يتناول أي طعام أو شراب بعد، كما أن هناك احتمالاً. بأن ضيف الفندق قد يتناول طعامه خارج الفندق وهذا ما يؤكد أهمية النظرة الأولى لخدمات الفندق لذلك يجب على إدارة الفندق الحرص على توفير المكان المريح والنظيف والهادي الذي يكسب الفندق انطباعاً إيجابياً لدى هذا الضيف.

أما الأقسام التي تمارس أعمال تتعلق بصورة مباشرة بالإقامة أي إقامة الضيف داخل الفندق فهي:

١- المكتب الأمامي.

٢- قسم التدبير الفندقي.

٣- قسم المصبغة.

٤- قسم الصيانة.

٥- قسم الأمن.

٦- قسم المشتريات.

ففي الفنادق الصغيرة تكون مهمة مسؤولي التدبير الفندقي الإشراف على القسم لوحدهم وكقاعدة عامة يقوم المنظف بتنظيف حوالي ١٢-١٨ غرفة خلال وردية العمل وعلى عمال النظافة المحافظة على نظافة الفندق بشكل عام وعلى مشرفي الطوابق العمل على الإشراف العام على النظافة والتفتيش عليها دورياً. كل عمال النظافة الذي يعملون على نظافة المناطق العامة والممرات وغرف الضيوف في الطوابق المختلفة يكونوا تحت إشراف رئيس عمال النظافة أو مشرف التدبير الفندقي ويكون رئيس عمال النظافة مسؤول عن توزيع التجهيزات لكل غرفة.

يعتمد عمل وحجم قسم التدبير الفندقي على:

١- حجم الفندق.

٢- نوع الفندق.

٣- نوعية الخدمات التي يقدمها الفندق.

٤- نظرة الإدارة الفندقية لقسم التدبير الفندقي.

ولتوضيح طبيعة عمل هذا القسم ندرج أدناه المهام الرئيسية التي يقوم بها داخل الفندق وهي كالآتي:

١- الإشراف التام على نظافة وترتيب الغرف في الفندق.

٢- العمل المتواصل لإدامة ونظافة المطاعم والبارات والمناطق العامة في الفندق والمحافظة عليها نظيفة ومنتظمة.

٣- تهيئة سلات الورود والهدايا الأخرى لضيوف الفندق ولإدارة الفندق.

٤- المحافظة على أثاث وممتلكات الفندق على مستوى الغرف، الصالات والمناطق العامة الأخرى من خلال إدامتها ونظافتها وإصلاحها باستمرار وبالتنسيق مع قسم الصيانة في الفندق.

٥- مشاركة إدارة الفندق والمالكين في اختيار الأثاث المناسب ووضع الديكورات الداخلية والمزينة والزهور والنباتات الداخلية في مكانها المناسب.

٦- التنسيق مع الأقسام الأخرى الأساسية والتي لها علاقة مع قسم التدبير الفندقي مثل المكتب الأمامي وقسم المصبغة وقسم الطعام والشراب .. الخ.

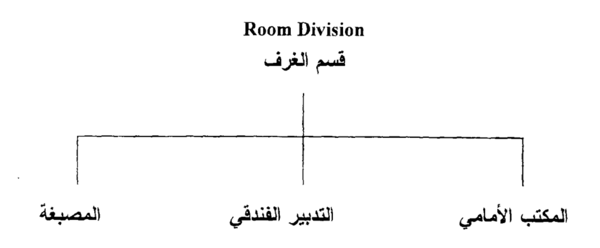
٧- التنسيق مع قسم التدريب وشؤون الموظفين في مجال تدريب وتعريف العاملين الجدد في القسم.

هذا بالإضافة إلى المهام الرئيسية للفندق وهي زيادة نسب الأشغال وكسب المزيد من الضيوف الدائمين وتحسين سمعه الفندق بين الفنادق المنافسة.

الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي:

وبناء على ما تقدم يمكن القول بأن قسم الغرف أو غالباً ما يسمى بقسم التدبير الفندقي يتكون مما يأتي:

Room Division
قسم الغرف



يرأس القائمين على نظافة الغرف وإعدادها رئيسية قسم التدبير الفندقي أو مدبرة الفندق، أما القائمين على خدمة الوجبات بالأدوار فيرأسهم في كل طابق شخص يطلق عليه مشرف طابق أو رئيس طابق. وحسب أهمية الفندق وحجمه تزداد أو تقل حجم ومستوى خدمة الأدوار وإدارته ففي الفنادق الأمريكية الكبرى نجد أن كل طابق يشكل بنفسه فندقاً صغيراً أو يدار بجهاز إداري خاص به فنجد أمام باب كل مصعد في كل طابق مكتب للتدبير الفندقي الخاص بالطابق وكذلك مكتب سكرتارية الطابق وبالإضافة إلى المخازن التابعة للطابق والتي تقع في نهاية كل طابق ويرأس هذا المكتب مشرف الطابق أما في الفنادق الكبيرة أي فنادق الخمسة نجوم والممتازة يخصص بالعادة مدبرة واحدة لكل ١٥ غرفة تقريباً. وإذا زاد عدد الغرف عن ١٥ غرفة أي إذا وصل إلى حد ٢٥ غرفة ففي هذه الحالة يخصص للمدبرة مساعدة مدبرة.

العاملين في قسم التدبير الفندقي:

أما المسميات الوظيفية للعاملين في قسم التدبير الفندقي فهي كالآتي:

١- مدبرة أو رئيسة قسم التدبير الفندقي.

٢- مشرفو أو مشرفات الطوابق.

٣- منظف الغرف.

٤- عمال نظافة أو فراشين أو حمالين.

٥- مسؤول غرفة البياضات.

٦- مسؤول المخازن.

٧- مسؤول الخياطة أو الخياط.

٨- مسؤولة الزي الموحد.

٩- عمال البياضات.

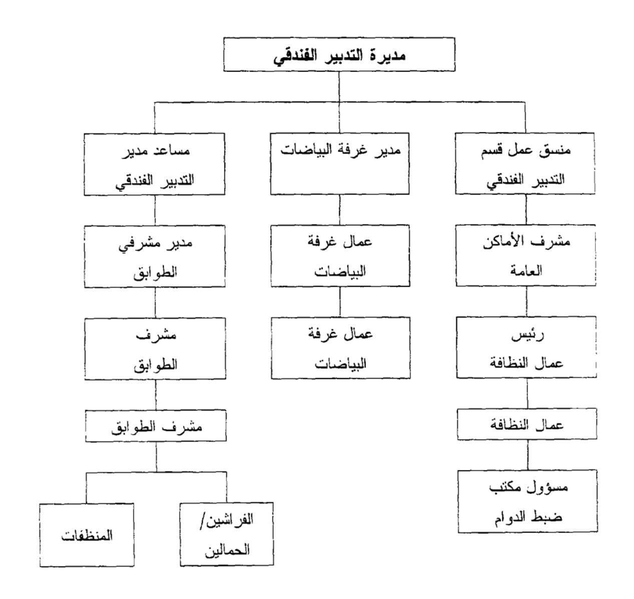
١٠- منظفي الحمامات والأماكن العامة.

١١- منسقة الورد.

١٢- مساعدة مدبرة التدبير الفندقي.

١٣- السكرتارية.

Meridian Hotel
Housekeeping Department
Organizational Chart



الهيكل التنظيمي لقسم التدبير الفندقي لفندق ذات خمسة نجوم

ولما كانت جميع غرف الفنادق الكبرى تحتوي على حمامات ودورات مياه خصوصية لذلك أصبح من الضروري تعيين مدبرة للنظافة وإعداد الغرف ومدبرة أخرى لخدمة الحمامات أما رئيسة المدبرات فيكون عملها ضروري في كل فندق يتراوح عدد غرفه من ٦٠-٧٠ غرفة فأكثر، لأن نظافة مثل هذا العدد من الغرف في حاجة مستمرة إلى إشراف ورقابة دقيقتين. فعلى العكس من تنظيف الغرف وترتيبها والتي لا تحتاج في المنازل إلى دقة ومهارة نجد أن مهمة ترتيب الغرف ونظافتها في فنادق الدرجة الممتازة تحتاج إلى نظام دقيق وعناية خاصة من جانب الإدارة والعمال. لذلك يجب على كل صاحب فندق صغير لا يوجد به رئيسه مدبرات أن يقوم بنفسه على الإشراف على نظافة الغرف لأن قيامه بهذه العملية يضمن له أرباحاً مؤكدة وسمعة طيبة. أما في الفنادق الكبرى فوجود رئيسه يشعر المدبرات والفراشين بواجباتهم ومسؤولياتهم وضرورة القيام بها على الوجه الأكمل وأن يقوم كل منهم بنفس المجهود ودرجة النظافة التي يقوم بها غيره حتى لا يشعر الضيف بأي تفرقة في العناية بالغرف ونظافتها بين غرفة وأخرى في نفس الطابق أو بين نظافة غرفة في طابق ونظافة غرفة أخرى في طابق آخر، أي وجود نظام ومستوى للنظافة.

من الأمور العامة في خدمة الأدوار أن تعطي المدبرة والفراش كل انتباهها لمفاتيح الغرف، ذلك لأن تعليمات أغلب الفنادق تقضي بأن يغلق الضيف الغرف بالمفتاح بعد خروجه منها يسلم المفتاح إلى قسم الاستعلامات، لهذا قامت إدارات الفنادق بعمل مفاتيح عمومية خاصة بكل طابق يطلق عليها (Masterkey') ومفتاح كل طابق يفتح جميع الغرف الموجودة في طابق واحد وهذا يسهل مهمة عمل قسم التدبير الفندقي في النزول إلى قسم الاستعلامات والحصول على مفاتيح غرف الضيوف ثم تنظيف الغرف ثم إغلاق الأبواب وإرجاع المفاتيح ثانيةً إلى قسم الاستعلامات. كذلك مشرف الطوابق له مفتاح

عمومي يفتح جميع غرف الطابق ليتمكن من الإشراف والتفتيش علـــى نظافـة الغرف.

ولما كانت هذه المفاتيح على جانب كبير من التطور، لـذا يتعيـن علـى حاملها المحافظة عليها جيداً وعدم تركها في ثقوب الأبواب أو في مكان آخـر غير أمين أو عدم إعطائها إلى أي شخص آخر لأنها تعتبر أمانة فـي عهدتـه. يحدث أحياناً أن يترك الضيف غرفته لعدة أيام ويترك بعض الملابـس الزائـدة عن استعماله لحين عودته مرة ثانية فمثل هذه الملابس تودع في دواليب خاصـة وتحتفظ رئيسه التدبير الفندقي بسجل خاص فيه البيانات المتعلقة بـهذه الودائـع مثل تاريخ إيداعها واسم صاحبها ورقم الغرفة التي كان يشغلها وبيان إذا ما كان الضيف يريد غسلها وكيها قبل عودته وأخيراً تاريخ تسليمها. ويرسل هذا السجل يومياً للإدارة للتوقيع عليه أما بالنسبة لباقي أمتعة الضيف التـي يرغـب فـي إيداعها في الفندق لحين عودته، فإذا كانت لديه حقـائب فتـودع عنـد مكتـب الاستعلامات أما إذا كانت من الأشياء الثمينة فتودع عند مدير الفنـدق أو فـي الخزنة بموجب إيصال يحمل بياناتها، وأحياناً يخصص الفندق خزانات خاصـة لهذا الغرض لضيوفه خاصةً الدائمين مجاناً.

ومن الملاحظ أن الضيف قد يحتاج أثناء إقامته بالفندق إلى خدمات خاصة كأن يريد شراء صابون حلاقة أو معجون أو دواء معين... الخ تمنع إدارة أغلب الفنادق عمال قسم التدبير الفندقي بالقيام بهذه المهمات، لذلك أسندت هذه المهمـة لقسم الاستعلامات الذي يقوم بخدمات الضيوف الخاصة.

يجب أن تسير الخدمة في الأدوار في صمت وهدوء تام أو على قدر هـذا الصمت والهدوء يحكم الضيف على حسن إدارة الفندق ومن أجل ذلك نجد اليـوم الإشارات المضيئة في طلب المدبرات والفراشين بدلاً من الأجـراس القديمـة المقلقة للراحة، وكذلك بالنسبة لأجراس الهاتف تلجأ أغلب الفنادق لجعلها خافتـة لذلك يتعين على جميع العاملين في الأدوار عدم استعمال المعـدن فـي نعـل

أحذيتهم وأن يجعلوا كعوبها من المطاط، وكذلك عربات نقل الأمتعة وإذا كانت الممرات من الخشب يتعين أن تكسر عجلات العربات بالمطاط وإذا كانت الممرات مغطاة بالسجاد فلا بأس أن تكون العجلات من المعدن.

ومن الأمور التي تدل على حسن إدارة الفندق أن لا تترك الإدارة الضيف الصعود إلى الغرفة المعينة لوحده فيجدها غير مرتبة أو أن الضيف السابق لم يغادرها بعد. وهذه العمليات الهامة يجب التنسيق بها بين المكتب الأمامي وقسم التدبير الفندقي ويجب مراعاة توفير الإضاءة الكافية بممرات الفندق في الطوابق ولا سيما إذا كانت هذه الممرات داخلية ولا يدخلها الضوء الطبيعي فتوضع الإضاءة بمواقيت معلومة ويشرف عليها عامل خاص، كما يجب عدم إطفاء الأنوار كاملاً أثناء النوم فيجب ترك ضوء قليل على الأقل يرى فيه الضيوف طريقهم إلى غرفهم.

أهم التعليمات الواجب اتباعها لكل العاملين في خدمة الطوابق:

١- عدم التحدث بصوت مرتفع بين بعضهم البعض أو في التلفون.

٢- التزام الصمت في العمل وعدم التفوه بألفاظ بذيئة.

٣- مراعاة كون كعب الحذاء دائماً من المطاط وعدم استعمال الحديد إطلاقاً في نعل الحذاء.

٤- تلافي ارتطام النوافذ والأبواب.

٥- لكي يكون العمل نظيفاً يجب استعمال الماء النظيف في الغسيل والتنظيف.

٦- عدم الوقوف على المقاعد أو غيرها من قطع الأثاث ومراعاة عدم وضع الأشياء المتسخة على أشياء نظيفة حتى لا تتلفها.

٧- عدم استعمال بياضات الغرفة إطلاقاً في أعمال التنظيف.

٨- يتم استعمال الأدوات والمعدات المخصصة للنظافة فقط.

٩- في حالة كون الشبابيك قابلة للفتح في غرف الضيوف فيجب مراعاة الأمور التالية:

أ- يراعى دائماً القيام بأعمال النظافة والنوافذ مفتوحة.

ب- في حالة هبوب الرياح تقفل النوافذ والأبواب في الحال.

١٠- يجب عدم إعطاء بيانات عن الضيوف لضيوف آخرين.

١١- يجب عدم إعطاء بيانات للضيوف عن الغرف الشاغرة أو المشغولة.... الخ.

١٣- أخطار الرئيس المباشر فوراً عند ملاحظة أي شيء غير مألوف مثل الكسر، التلف... الخ..

١٤- يجب عدم العبث في أدراج غرف الضيوف أو الإطلاع على مكاتبهم.

١٥- يجب إخلاء الطريق دائما للضيف وفتح الباب له وتقديم التحية له بكل احترام.

١٦- إذا تم إيجاد أشياء مفقودة يجب أن تسلم مباشرةً إلى قسم المفقودات.

١٧- لا توجد أعمال سهلة وأخرى صعبة وإنما توجد فقط أعمال هامة وضرورية.

١٨- يجب أن لا يسحب الأثاث على الأرض وإنما يجب رفعه في حالة نقله من مكان لآخر.

١٩- يجب عدم إلقاء قطع الأثاث على الأرض وإنما يجب رفعها بهدوء تام.

٢٠- عدم دخول أي غرفة دون استئذان شاغلها والحصول على إجابة منه بذلك وإذا لم يسمع جواب يجب طرق الباب ثلاث مرات على الأقل ثم الدخول إلى الغرفة.

مدير التدبير الفندقي (أو مدبرة الفندق):

مسؤولياته - مواصفاته - واجباته

يجب أن تتوفر في مدير التدبير الفندقي صفات الإداري الناجح من حيث القدرة على التنظيم والبراعة في اختيار العاملين وصدق الحكم على المواقف والأشياء والأشخاص كل ذلك يجب أن يتم في هدوء متزن وقرار سريع خاصة في حالة تحديد العلاقة بالعاملين أما من ناحية العلاقة بالضيوف فيجب أن يتصف موظف الفنادق عموماً بالذوق الرفيع عند استقباله للضيوف ومعاملتهم ومخاطبتهم ومعرفة ميولهم ورغباتهم وأذواقهم ومعرفة الأساليب المختلفة لعرض الخدمات والتقديم والتزيين للأثاث والمفروشات وكل ما من شأنه أن يعكس فنون التدبير الفندقي التي تستهدف الراحة والرفاهية ومهما تكن صفات مديرة التدبير الفندقي فيمكن حصر المهام الملقاة عليها إلى صفتين أساسيتين وهما:

١- الصفات الفنية من حيث جدولة الأعمال والإشراف الداخلي على ترتيب وتنظيف الغرف والأماكن العامة والإشراف على الزينة والديكور الداخلي للفندق ككل.

٢- الصفات الإدارية والتي تشتمل على جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط، الإشراف، الرقابة، التقييم.

من خلال هذه الصفات الوظيفية يمكن طرح السؤال الآتي:

ماذا يتوقع الضيوف أن يجدوه في الفندق الذي اختاروه بمحض إرادتهم؟

ترحاب، كرم، كفاءة، عدم إزعاج، خدمات ممتازة، نظافة كاملة راحة تامة، طعام وشراب ممتاز. كل هذه الأمور ما عدا الطعام والشراب هي ضمن واجبات ومسؤوليات قسم التدبير الفندقي.

لكي تقوم مديرة التدبير الفندقي بوظيفتها فإنها تحتاج إلى:

أولاً: كل صفات الإداري الجيد مثل القدرة على التنظيم والمهارة في الاختيار والتدريب مع حكم متزن على الأشخاص والأشياء وهدوء الطبع المرتبط بالعمل السريع في أوقات الأزمات.

ثانياً: تحتاج إلى اللياقة وهي مطلوبة في معاملتها مع الضيوف من جميع الأذواق والأنواع والتخصص والمعلومات الحديثة في فن الديكور الداخلي واختيار الألوان والأثاث والمفروشات وكل أوجه الاقتصاد المنزلي.

إن مديرة التدبير الفندقي مسؤولة أساساً عن إدامة الأقسام والمحافظة على نظافتها في جميع أنحاء الفندق كما أنها مسؤولة عن جعل كل شيء يعمل بانتظام وفي حالة جيدة من الإصلاح وأن الأجزاء الرئيسية من ردهات الاستراحة وغرف الأمانات والمكاتب والممرات والسلالم وغرف النوم ورئاسة المستخدمين كل ذلك من اختصاص مباشر لمديرة التدبير الفندقي.

بالإضافة إلى ذلك لا بد من التأكد فيما إذا كانت التوصيلات الكهربائية والمرافق العامة تعمل بصورة جيدة وكذلك الحمام وأجهزة التبريد والتدفئة والمصابيح وجميع الأجهزة الكهربائية.

ومن المفروض أن تتم عملية التنظيف وبأقل درجة من المضايقات للضيوف وينبغي على المديرة أن تقوم بعمل بيان لموظفيها لكي يقوموا بواجباتهم في الغرف في أوقات حيثما يكون عدد قليل من الضيوف على وشك الوصول وهذا يتطلب بداية مبكرة للمنظفين لكي يقوموا بتنظيف وتنسيق جميع الغرف (الغير مشغولة) والسلالم قبل الإفطار، بعد هذا التنظيف الدقيق يقوم مشرفي الطوابق بالتأكد من عملية النظافة.

إن مديرة التدبير الفندقي مسؤولة مسؤولية مباشرة أمام الإدارة في جعل الضيوف مستريحين أثناء إقامتهم بالفندق وهي مسؤولة أيضاً عن حسن سلوك العاملين والخدمة الممتازة وكذلك المظهر الشخصي لموظفيها أثناء قيامهم بواجباتهم حيث تقوم مديرة التدبير الفندقي باختيار موظفيها والإشراف عليهم كذلك فإن من الواجبات المهمة لمديرة التدبير الفندقي تنظيم مخزون مواد التنظيف والتجهيزات.

هي مسؤولة عن إصدار الأوامر وحفظ الرقابة الاقتصادية عن كل هذه الإمدادات واستبعاد ما هو فاسد، وهي مسؤولة كذلك عن غرفة البياضات التابعة لقسمها وكذلك عن تسلم المشتريات والجرد الدوري والسنوي وإصدار كل الأوامر الخاصة بشراء أو بصرف الخزين من المفروشات والبياضات ومسك الدفاتر وتفويض الصلاحيات بكفاءة لتجنب الإسراف فإن التدبير الجيد يساعد الإدارة على خفض معدل المصاريف الثابتة والمتغيرة على حد سواء.

كذلك توجد مخاطرة في الفنادق من ناحية الضيوف والموظفين الذين يحطمون المعدات والأثاث لأن نقطة الضعف الإنساني تجعل الإنسان يعامل الأدوات بلا اكتراث لأنها ليست من ممتلكاته ومن واجب المديرة أن تدرك أن سوء المعاملة قد حدث بالفعل فإن هذا قد يفرض رسوم تعويضية قد تفرض على أي شخص حطم كسر الأشياء بسوء نية أو بطريقة متعمدة.

وخلاصة القول يمكن تقسيم الوظائف الإدارية التي تقع على عائق مديرة التدبير الفندقي كما يأتي:

أ- تنظيم العلاقة مع الأقسام الأخرى:

وذلك من خلال الأمور الآتية:

١- القيام بإعطاء التعليمات إلى المساعدة (مساعدة مديرة التدبير الفندقي Asst Manager).

٢- الإشراف على غرف النزلاء والأماكن العامة: Public Areas المفقودات والموجودات Lost and found البياضات والتنظيف لكافة الأماكن.

٣- تقوية أواصر التعاون الجيد والعلاقات بين جميع الأقسام والإدارة والتوصية بأداء الأعمال بالشكل الجيد.

٤- كتابة التقارير الدورية لنتائج القسم ومعدل الإنتاج والتنفيذ داخل القسم.

ب- التخطيط Planning:

١- التطوير وعمل برامج التدريب للمستخدمين لغرض الارتقاء بمستوى مهاراتهم من حيث التنفيذ والإنتاج.

٢- تقديم المساعدة لمشرفات الطوابق supervisors ومساعدة العاملين في جميع الأماكن والمسؤوليات.

٣- العمل المتواصل في اكتشاف واستخدام المواد والتقنيات الحديثة في التنظيف.

٤- عمل الميزانية السنوية annual budget لجميع التكاليف الضرورية الخاصة بتجهيزات القسم.

٥- مسؤولية عمل جدول التنظيف لتغطية جميع أماكن الفندق ومختلف الأعمال.

٦- التفتيش الصباحي والمسائي والليلي لأفراد التدبير الفندقي.

٧- الإشراف على سلامة التدريب ووضع البرامج والمفردات الملائمة لنجاح عملية التدريب وتمثيل الأدوار لزيادة كفاءة العاملين.

٨- التنسيق مع مدير المصبغة Laundry Manager والتنسيق معه لتقديم أفضل الخدمات من أجل عرض أو تقديم تنظيف جيد للبياضات الضرورية المعدة لغرض الضيوف وقسم الأطعمة.

٩-جرد الممتلكات كل ستة أشهر على الأقل للأقمشة والزي الموحد للعاملين في القسم.

١٠- تثبيت الحالات التي تتطلب تغيير غرف الجلوس.

جـ- التنظيم Organizing:

١- مسؤولية تبليغ جميع الإدارات لأي قرار أو معلومات تتعلق بأي مستخدم في قسم التدبير الفندقي.

٢- تكوين أو تنظيم خريطة المنظمة أو القسم وتقديم الاقتراحات عن أي تعديل أو تحوير لقسم التدبير الفندقي كلما دعت الضرورة كذلك.

٣- الإشراف على جدول القسم وضبطه بالإضافة إلى تقييم عمل الأشخاص العاملين في القسم والتوصية بترقيتهم أو نلقهم وزيادة رواتبهم.

٤- الإشراف والتنسيق على نشاطات العاملين وبخاصة المشرفات في التنظيف والتركيز على غرف الضيوف والأماكن العامة وبياضات الغرف وزي العاملين مخازن التدبير الفندقي، المطاعم، المصاعد والأماكن العامة ...الخ.

٥- العمل للمحافظة على موجودات ومفقودات القسم وعلى جميع البحوث والتقارير الضرورية.

٦- العمل على كتابة التقارير والقوائم الخاصة بالقسم خلال الوقت المحدد.

د- الرقابة Controlling:

١- المراقبة المستمرة على مستوى الأداء وصولاً لتحقيق الأهداف المنشودة وبأقل كلفة ممكنة.

٢- التفتيش المستمر على أقسام الفندق المختلفة وعلى الأقل مرة واحدة كل شهر.

٣- المحافظة على كيان الربط مع قسم المكتب الأمامي وضمان تشييك القادمين والمغادرين والضيوف المهمين والاستعلام عن وقت قدومهم.

٤- جرد دوري للأثاث لقسم وميزانية مخازن الغرف ومتابعة مستمرة للنسخ الموزعة من المفاتيح الرئيسية الموزعة على الطوابق Master Key.

٦- المحافظة على إنهاء العمل المتعلق بقسم الصيانة لضمان استقرار كامل لموجودات غرف النزلاء والأماكن العامة.

أما الواجبات الفنية التي تقع على عاتق مديرة التدبير الفندقي فيمكن حصرها بالآتي:

١- يجب أن تعد الرئيسة نفسها لتكون مسؤولة عن تجهيز الغرف كما تفعل ربة البيت في بيتها تماماً فلا تترك كبيرة ولا صغيرة إلا وتوليها عنايتها واهتمامها. وأن تكون على قدر كبير من الحكمة والكياسة في معاملة الأفراد عموماً لأنها تتعامل مع أناس مختلفي الأعمار والأمزجة كما أنها تتعامل مع الرجال والنساء على حد سواء وأن تكون حازمة صارمة في إدارة أمورها فتراقب جميع العاملين معها في سلوكهم وفي ملبسهم.

٢- تحديد عمل كل من المديرة والفراش حتى لا يتدخل كل منهما في عمل الآخر فتنشأ النزاعات، كما تحدد لكل منها مواعيد عمله، وراحته اليومية والأسبوعية مراعية في ذلك عدم ترك الأدوار، إطلاقاً بدون مدبرات أو فراشين.

٣- يجب أن تعلق الرئيسة في مكتبها قوائم تحمل أسماء جميع من يعملون تحت إدارتها تشمل مواعيد عملهم مبيناً فيها الورديات المختلفة كما تشمل مواعيد راحتهم اليومية والأسبوعية.

٤- أن تقوم بجولة تفتيشية في جميع أرجاء الفندق بدون أدنى ملل أو تعب للإشراف على أعمال النظافة ويجب ألا تحدد الرئيسة لهذه الجولات التفتيشية مواقيت معلومة بل على العكس يجب أن تكون في مواعيد مختلفة ومتغيرة حتى يشعر الجميع بأنها سوف تمر من وقت لآخر ويظلوا في حالة تيقظ تام.

٥- أن تكون على اتصال دائم بإدارة الفندق ورئيس قسم الاستقبال فاتصالها بالإدارة يكون بإطلاقها أولاً بأول على الإصلاحات والترميمات الواجب عملها أما اتصالها برئيس قسم الاستقبال فذلك لأنها يجب أن تمده بأرقام الغرف الجاهزة ليقوم بشغلها وأن تخطره عن الغرف التي تكون في حالة إصلاحات لكي لا يقوم بتأجيرها قبل الانتهاء من إصلاحها، وكذلك يمد رئيس الاستقبال سواء بنفسه أو أحد معاونيه بأرقام الغرف التي سيتم شغلها لتقوم هي بدورها بأخطار... المدبرات لإعدادها حتى إذا حضر الضيوف وجدوها جاهزة، وعادة تتم هذه المعلومات بموجب استمارات خاصة ومكتوبة وفقاً لخطة ترسمها إدارة الفندق منعاً للخطأ.

٦- ومن مهام الرئيسة تنسيق الزهور وتوزيعها على غرف النزلاء بناء على توصيات مكتب الاستقبال والإدارة والعناية بالمزروعات.. الموجودة بالممرات والصالات والشرفات.

٧- والرئيسة مسؤولة عن توزيع الأثاث بالغرف، وفقاً لذوقها الخاص كما أنه يطلب منها حسب الحاجة تحويل غرفة نوم إلى صالون والعكس كل هذا يتطلب من الرئيسة وضع مخزن الأثاث تحت إشرافها لكي تعني بحفظ الأثاث بطريقة سليمة لا تعرضها للتلف كأن تقوم بتغطيتها ونشر النفتالين بينها وهكذا.

٨- يجب أن تعطي الرئيسة التعليمات للعاملين معها ليقوموا.. بأخطارها فوراً عند حدوث أي كسر أو تلف في الأثاث أو الجدران أو الإنشاءات.. الخ. لتقوم هي بدورها بعمل اللازم نحو إصلاحها على وجه السرعة عن طريق اتصالها بقسم الصيانة.

٩- وفي الفنادق الموسمية تقوم الرئيسة بعد انتهاء الموسم بجمع قطع الأثاث في مكان معين وتغطيتها لحفظها من التلف تجمع السجاد والبياضات والبطانيات الخ.. وحفظها في مخازن.. خاصة مع رش النفتالين بينها لحفظها من العث وهكذا. وقبل بدء الموسم بوقت كلف تقوم بعمل الترتيبات اللازمة لإعادة كل شيء إلى مكانه بعد عمل الترميمات والدهانات اللازمة واستبدال المستهلك من أثاث وفراش بغيره جديد.

١٠- أما في الفنادق التي تعمل طول العام تقوم الرئيسة في موسم الركود بحملة نظافة عامة لجميع الغرف والاتفاق مع إدارة الفنادق فتقوم كل صباح حسب حالة الأشغال باختبار غرفتين أو أكثر من الغرف الخالية وتخطر رئيس الاستقبال بعدم شغلها لتباشر نظافتها نظافة

كاملة وإن استدعى الأمر إلى دهانها دهاناً كاملاً أو الاكتفاء بعمل الترميمات اللازمة فقط.

ولما كانت النظافة الموسمية على جانب كبير من الأهمية إذ تكلف الفندق الجهد والمال الوفير تعين أن تكون العملية منظمة.. ودقيقة، كذلك تقوم الرئيسة بمسك سجل خاص بهذه النظافة الكاملة تقيد فيها ما تحتاجه كل غرفة سلفاً من ترميمات أو إصلاحات أو تجديدات سواء في الأثاث أو التركيبات أو المفروشات. وفقاً لمقتضيات الأحوال يتم شراء اللازم وتعيين العمال المؤقتين. الضروريين للقيام بكافة هذه الأعمال.

١١- يتوقف عمل الرئيسة الاقتصاد في خدمة الأدوار فهي تعطي التعليمات اللازمة للمحافظة على استهلاك البياضات وكذلك استهلاك التيار الكهربائي فلا تترك مصابيح مضيئة في الممرات أو أماكن الخدمة دون أن يكون هناك داع لها وأن تراقب تابعيها في عدم استعمال ما يعطي لهم من أدوات ومعدات خاصة بالنظافة استعمالاً سيئاً.

١٢- إشراف الرئيسة لا يتوقف عند المرافق الخاصة بالنزلاء فقط وإنما يمتد كذلك إلى الأماكن المخصصة للموظفين كدورات المياه ومطاعمهم ومساكنهم إذا كانوا يمنحون الطعام والمسكن فهذه الأماكن تحتاج إلى زيارات للتأكد من نظافتها إذ يجب عناية الأفراد بأنفسهم يمكن الحكم على مدى استعدادهم للعناية بالخدمة في الفندق، لذلك تأمر الرئيسة مدبرة أو فراش غرف الموظفين بتغيير بياضات السرير وفوط الوجه وأن تسهل على الجميع الاستحمام. بالفندق وأن تعمل وتغسل أرضية غرفهم وممرات مساكنهم يومياً.

ونظراً لما هو ملقى على عاتق الرئيسة من واجبات ومسؤوليات جسيمة فهي يجب أن تحاط بجو من السلطة والهيبة ثمناً لحسن سير العمل فيعطي لها حق تنظيم الخدمة وتوزيع العمل والمواعيد وأن يتعاون معها رئيس العمل في توزيع الجزاءات التي ترى توقيعها على كل مخالف للتعليمات ويعاون المديرة في هذه الأعمال في الفنادق الكبيرة مساعدة أو أكثر وتوزع عليهم المسؤوليّات التي تختص بنظافة الأماكن البعيدة عن الأدوار مثال السطح والسلالم والدور الأرضي والتسوية.

المواصفات الواجب توافرها في مديرة التدبير الفندقي:

١- الإجادة التامة اللغة الإنكليزية قراءة وكتابة بالإضافة إلى معرفتها باللغة الأم.

٢- الإلمام بسلوكيات وتصرفات ضيوف الفندق.

٣- تتمتع بقوة شخصية وسعة إطلاع ومعرفة تامة بما يرغب به الضيف والأشياء التي يحتاجها.

٤- ذات إلمام أو تحصيل أكاديمي بفن الديكور والتأثيث. وفهم تام بشؤون التدبير الفندقي.

٥- أن تكون حاصلة على شهادة أكاديمية يتخصص إدارة الفنادق أو التدبير المنزلي ولها خبرة وممارسة في هذا المجال لفترة لا تقل عن خمسة سنوات.

الاحتياطات الأمنية الواجب توفرها من قبل الإدارة ومديرة التدبير الفندقي:

إن إدارة الفنادق الجيدة تستطيع أن تفعل الكثير لتجنب الحوادث التي تقع للضيوف أو للعاملين فيها وفيما يلي بعض من الإرشادات التي لا بد من مراعاتها وهي:

١- **أن أسطح الأرضيات الكثيرة اللمعان هي من مصادر الخطر**، وبما أن التلميع بالشمع ضروري جداً للأسطح البلاستيكية والأرضية الخشبية. لهذا يجب على مديرة التدبير الفندقي تدريب العاملين على استعمال الشمع استعمالاً اقتصادياً لا تسمح بوضع طبقات من الدهان تتراكم بعضها فوق بعض إلا بعد الغسيل من آن لآخر لمنع وجود سطح آخر من الشحم.

٢- **تفضل الأرضية المغطاة بالرخام والبلاط والمطاط** لأنها لا تحتاج إلى تلميع وغسيل مستمر لمحلول إزالة الدهون المذاب الذي يجعل ظهر الأرضية جيداً كما يجب تجفيف الأرضية المغسولة جيداً حتى لا تسبب حوادث للضيوف وإلى العاملين.

٣- **يراعى وضع لمبات الكهرباء خصوصاً على السالم وجوانب الممرات** وفي حالة احتراق اللمبات الموجودة في تلك الأماكن يجب إبدالها فوراً. أما بالنسبة للأبواب الخارجية والداخلية للمرات يجب وضع (زنبرك) لها بشكل جيد حتى لا تظل مفتوحة وتسبب هدر في الطاقة أو في إحداث حوادث سرقة...الخ.

٤- **تدريب العاملين بدقة على العمل** حتى لا يتركوا معدات تنظيف السجاد أو أي معدات مستعملة في التنظيف في الممرات حتى لا يتعثر بها الضيوف.

٥- **ولغرض منع الحوادث بين العاملين أنفسهم** يجب على المديرة أن تدربهم تدريب واعي والإشراف على منع مثل هذه الحوادث، ويراعى عدم تشجيع المدبرات والعاملات على لبس الأحذية الخطرة ذات الكعب العالي لأنها قد تكون مصدراً للخطر ويراعى أيضاً تدريب العاملين على إزالة المواد التي تسكب بمجرد حدوث ذلك خصوصاً على أرضية البلاط والمطاط.

٦- **يجب على عمال تنظيف النوافذ أن لا ينسوا ارتداء حزام الأمان** Safety Belt عند قيامهم بتنظيف النوافذ من الخارج.

احتياطات الحريق:

من بين واجبات الإدارة تزويد الفندق بجهاز الإطفاء الخاص بالحريق في حالات اندلاع النيران المفاجئة. ويجب الاحتفاظ بأجهزة إطفاء الحريق والأدوات اللازمة لذلك وأدوات إزالة بقايا الإطفاء والتلميع والتأكد من فاعليتها بصورة مستمرة.

ومن واجبات المدبرة عدم وضع العوائق والأثاث أمام أبواب الخروج الاضطراري وسلم الطوارئ بحيث تكون المخارج الاضطرارية والسلالم جاهزة في أي وقت للاستخدام المفاجئ.

الأمراض المعدية:

حينما يصاب أي ضيف بمرض معدي، فعلى الطبيب المقيم تبليغ الإدارة أو مديرة التدبير الفندقي بشكل مباشر بعدها يقوم الطبيب بنقل المريض إلى المستشفى ويجب على مديرة التدبير الفندقي مراعاة عدم وصول أي فرد إلى هذه الغرفة وعدم السماح بإخراج معدات من تلك الغرفة حتى يتم تعقيم أثاث ومعدات الغرفة بشكل كامل ويجب ترك الغرفة بعد ذلك دون أن يدخلها أحد ويراعى أن لا ترسل المفروشات إلى المكوى إلا بعد غسلها في محلول مطهر. ويجب تعقيم الغرفة جيداً وفتح الشبابيك ورشها بروائح عطرة وتركها عدة أيام قبل البدء في تأجيرها.

الأوبئة:

بالرغم من الجهود التي تبذل من جانب المدبرة لجعل الغرف نظيفة، فقد توجد دائماً خطورة ظهور بعض الأمراض الجلدية، خاصة في الفنادق التي تقع في الدول الحارة.

إذا ظهرت آثار أي نوع من الحشرات أو بعض الأمراض في غرفة ما، فإنه يراعى فحص جميع الأغطية بكل دقة وإذا اكتشف أحد هذه الحشرات فإنه يجب تعقيم جميع الأغطية والمفروشات وتعقيم جميع أثاث ومعدات الغرفة وتركها فترة من الزمن وتعقيمها مرة ثانية قبل البدء في تأجيرها.

الوفيات:

عند وفاة أي ضيف في الفندق، يجب أن تبذل الجهود لإخفاء ذلك عن الضيوف الآخرين وكقاعدة عامة يجب أن لا تنقل الجثة إلا في وقت متأخر من الليل ويستخدم الباب الجانبي أو المصعد الخاص بالخدمات ويجب تعقيم الغرفة تعقيماً جيداً وترسل الأغطية والمفروشات للتنظيف ويجدد هواء الغرفة جيداً ويتم تنظيف الغرفة ويجب التأكيد على العاملين بعدم الدخول في نقاش مع الضيوف الآخرين بأسباب الوفاة أو عن الصفات الديموغرافية والاقتصادية للمتوفي.

يوم في حياة رئيسة التدبير الفندقي:

هنا يكون طابع الروتين اليومي لمديرة التدبير الفندقي، وطبيعي أن يوجد تباين في الفنادق المختلفة الأنواع والأحجام ولكن البرنامج اليومي لمديرة التدبير الفندقي أساساً يكاد يكون متشابه وقيماً يلي وصف عام له:

يبدأ عمل المديرة في الصباح الباكر بالإشراف على وصول العاملين مبكراً وتقوم بإعطاء المفاتيح العمومية لهم بعد توقيعهم على وردية العمل وتقوم بنفس الوقت التأكد من حسن مظهرهم العام والهندام.

في الصباح الباكر تقوم المدبرات بتنظيف الردهات العامة وغرف الجلوس العامة في جميع أرجاء الفندق، ويجب على المديرة أن تتأكد من عدم وجود أي ضوضاء وبخاصة في الأجنحة الخاصة والممرات حيث يوجد باب

واحد يفصل العاملين والضيوف الذي لا يزالون نائمين يجب على المديـــرة أن تقوم بترتيب مواعيد إفطار العاملين على نوبات Shifts حتى لا يترك الضيـوف بدون خدمة وقت طلبهم وعادة يستغرق وقت الإفطار مدة نصف ساعة. ومـــن الواجبات الرئيسة لمديرة التدبير الفندقي هو الاتصال بقسم الاستقبال الذي يقـوم بإمدادها بقائمة القادمين والمغادرين من واقع السجلات، وفي نفس الوقت تســتلم المديرة أسماء القادمين من قسم الاستقبال، وتكون في نفس الوقت استلمت مـــن مشرفات الغرف تقارير بخصوص الغرف التي تشــغل Checkin أو الضيـوف الذي يستعدون للمغادرة Checkout.. ويجب تدريب مشرفي الطوابق على كتابـة التقارير عن أي شيء غير عادي قد يحدث، وإذا أصيب أحد الضيوف والعاملين بالفندق بمرض، فإن المديرة تقوم بزيارتهم لتقرير ما إذا كان يمكــن اســتدعاء الطبيب أم لا.

في الساعة العاشرة تقريباً تزور مديرة التدبير الفندقي مدير الفندق لتلقـــي أوامر قد تصدر لها ويخبرها بأي أمور جديرة باهتمامه. بعد ذلك تــأخذ راحـــة للفطور أو شرب القهوة لمدة نصف ساعة، ثم تقوم بجولتها التفتيشـــية للغــرف التي تجهز للضيوف الوافدين والغرف الأخرى.

ويجب إصدار التعليمات الخاصة والمستعجلة بالإصلاحات إذا وجدت إلى قسم الصيانة بدون أدنى تأخير حتى يجد الضيوف بأن غرفهم منظمـــة تمامـــاً. وأيضاً تركز المديرة على الاحتياجات الخاصة بالضيوف.

وينبغي على المديرة أن تحتفظ على الأقل بأربع سجلات:

١- سجل للأسماء وتاريخ بدء العمل للعاملين الجدد بالفندق وتدوين جميع الإجازات المرضية.

٢- سجل بالأسماء وتاريخ الوظائف السابقة مع تقرير موجــز للأعمـــال وشخصية العامل وسبب تركه الوظيفة، وهذا السجل نافع عند إعـــادة توظيفه بعد انقضاء عدة سنوات.

٣- سجل بجميع غرف الفندق يسجل فيه تفاصيل الأثاث والمفارش والمعدات.. الخ

٤- سجل بالأذواق والملاحظات الشخصية لغرض معرفة رغبة الضيوف في الأثاث والخدمة.

بعد انتهاء المدبرات ومشرفي الطوابق من عملهم يجب التأكد من أنهم قد سلموا المفاتيح الرئيسية Master Keys إلى الجهة المسؤولة.

مساعد مديرة التدبير الفندقي / مشرفي الطوابق

المدبرات، عمال النظافة، الفراشين

أولاً: مساعد مديرة التدبير الفندقي

لمديرة التدبير الفندقي على الأقل مساعدة واحدة وطبعاً يعتمد عدد المساعدات على عدد غرف الفندق ويعتمد نجاح الإدارة كلها على الإشراف الدائم والتفتيش والتقدير السليم حيث تشير المعايير العالمية بأنه يمكن أن تخصص مساعدة واحدة تشرف على خمسين غرفة. لذلك فإن دور المساعدة في هذا القسم لا يقل أهمية عن دور رئيسة التدبير الفندقي.

وعندما تكون لمديرة التدبير الفندقي اكثر من مساعدة يتم توزيع العمل فيما بينهم بالتساوي بحيث تكون المساعدة الأولى للوجبة الصباحية والثانية للوجبة المسائية والثالثة للوجبة الليلية وأخرى للأماكن العامة... الخ.

المواصفات:

١- خبرة لا تقل عن ثماني سنوات على أقل تقدير.

٢- خريجة إحدى المعاهد أو كليات وجامعات فندقية.

٣- إجادة تامة لإحدى اللغات الأجنبية ويفضل أن تكون اللغة الإنكليزية.

٤- تكون على درجة من المعرفة الإدارية إضافة إلى خبرتها الفنية لأن موقعها الوظيفي بجعلها قريبة من العاملين والمعرفة في كيفية التصرف بحل مشاكل العاملين بالقسم.

٥- معرفة أو خبرة أو دورات معينة بفن الديكور وتنسيق الألوان.

الواجبات:

١- مساعدة مديرة التدبير الفندقي في إدارة أعمال القسم.

٢- تحل محل المديرة في حالة غيابها.

٣- تحديد أنواع ومواعيد العمل والراحة لجميع العاملين تحت إشرافها.

٤- تتولى عملية توزيع أدوات النظافة على جميع العاملين معها بعد سحبها بمعرفتها من المخزن.

ثانياً: مشرفات الطوابق Floor supervisor

المواصفات:

١- أن تكون خريجة معهد فندقي.

٢- لها خبرة لا تقل عن ٤ سنوات في العمل الفندقي أو في المستشفيات أو في الأقسام الداخلية وفي بعض الفنادق المتوسطة الحجم يمكن تعيين خريجي الكليات أو المعاهد الفندقية الجدد أي لا تتطلب خبرة سابقة ويتم تدريبهم على العمل.

٣- التمتع بسمعة وسلوك جيدين للمحافظة على سمعة الفندق.

٤- إجادة إحدى اللغات الأجنبية وعادة اللغة الإنكليزية.

وعادة ما توجد مشرفة لكل طابق وفي بعض الأحيان مشرفة لأكثر من طابق إذ يعتمد على نسب التشغيل ورسم التشغيل الفندقي وهنا لا بد من الإشارة

إلى كفاءة المشرفات وعملهن وسلوكهن الطيب كأحد عوامل نجاح وبقاء شهرة الفندق الواسعة.

أما عملية اختيار المشرفات فتتطلب الدقة والحذر حيث لا بد من التأكيد على المظهر العام واللباقة والنظافة الشخصية والأمانة والقيام بالواجبات بالشكل الذي يتطلبه العمل كما أن للمشرفات زي خاص لائق للعمل الفندقي أما في الفنادق الصغيرة قد يتطلب عمل المشرفات تنظيف الممرات والأماكن العامة في حين في الفنادق الكبيرة يكون عملهن مقتصر في الإشراف على هذه الأعمال.

ومشرفات الطوابق مقسم عملهن على ثلاث وجبات / الوجبة الصباحية والمسائية والليلية، الأولى تضم أكثر عدداً من غيرها حيث الكثير من النزلاء يغادرون غرفهم صباحاً سواء للعمل ثم الرجوع أو المغادرة النهائية.

أما واجبات مشرفات الطوابق فشأنها شأن مديرة التدبير الفندقي حيث يمكن تقسيم هذه الواجبات إلى واجبات إدارية وأخرى فنية.

أهم الواجبات الإدارية:

١- الإشراف بصورة عامة على الطوابق ورفع التقارير بصورة دورية عن كل طابق بشكل مفصل بجوانبه السلبية والإيجابية ولكل غرفة حسب الاحتياجات كما تقوم بالإشراف على استلام وتسليم البياضات بصورة غير مباشرة وذلك من خلال متابعتها لمسؤولة البياضات للطابق أو الطوابق.

٢- متابعة الأمور المتعلقة بالصيانة الخاصة بالغرف والممرات والمصاعد.

٣- التنسيق مع المكتب الأمامي / قسم الاستقبال وذلك في جانب..

أ- إعلامهم عن الحجوزات المتحققة يومياً وتاريخ قدوم الضيف وعدد الغرف المطلوبة والمواصفات.

ب- إعلام قسم الحجز والاستقبال عن عدد الغرف الجاهزة أو غير الصالحة للأشغال.

٤- تقوم مشرفة الطوابق بالإشراف على نظافة المطعم.

٥- الإشراف والتنسيق مع قسم (المصبغة) وكذلك قسم الصيانة أما بقية العاملين فيكون ارتباطهم بواسطة مشرفة الطوابق ويكون التنسيق على الصورة التالية:

أ- تكون مشرفة الطابق مسؤولة مسؤولية مباشرة عن كل أمور الطابق المسؤول عنه وترفع التقارير بصورة دورية إلى مساعدة مديرة التدبير الفندقي.

ب- تكون مسؤولة البياضات مسؤولة عن كل ما يتعلق بالبياضات من شراشف وبطانيات وترفع تقارير إلى مشرفة الطوابق بذلك. إن البياضات تسلم وتستلم بوصولات منظمة ومرقمة هذا ويكون في هذا القسم رفوف تحفظ البياضات مع وجود عربات خاصة لنقل البياضات (Linen Trolleys)

جـ- يكون تحت إشراف مسؤولة الطوابق عدد من المدبرات والمنظفين والحمالين وعددهم يعتمد على حجم الطابق وعدد غرفه.

أما من ناحية الواجبات الفنية فتكون كما يلي:

كل مشرفة عند حضورها القسم بداية الدوام توقع وتستلم Master Keys القادر على فتح جميع الغرف مع مراعاة الأجنحة الخاصة. وبالتنسيق بين المديرة أو مساعدتها تقوم بفحص الغرف وتجهيز العاملات بكافة المستلزمات الضرورية من البياضات ومساحيق التنظيف والورق... الخ.

ويكون مخزن الطوابق Floor stores بذمتها وهي المسؤولة عن ما يخرج منه ويدخل إليه وعلى المشرفة القيام بالواجبات التالية:

١- فحص الغرف مرة أو مرتين مرة في الصباح (٩) صباحاً وأخرى بعد الظهر (٣) ظهراً.

٢- مراعاة عدم طرق غرفة النزيل وعليها علامة (DND) عدم الإزعاج وبذلك تكتب بتقريرها الذي يرسل إلى القسم كل يوم عبارة (DND) لنفس الغرفة.

٣- إذا لم توجد أي علامة فتطرق باب النزيل ثلاث مرات وبهدوء مع إطلاق كلمة House Keeping وبعد انتظار قليل تفتح الغرفة بالمفتاح مع إطلاق كلمة House Keeping.

٤- إذا كانت الغرفة مقفولة من الداخل يثبت في التقرير عبارة D.L

٥- يثبت في التقرير حرف (O) إذا كانت الغرفة مشغولة بنزيل نائم وفي حالة راحة.

٦- إذا كان باب الغرفة مغلق من الداخل بسلسلة الأمان تثبت (CHL)

٧- إذا كانت الغرفة مشغولة والنزيل نائم خارج الفندق تثبت S/O sleep out.

٨- إذا رفض النزيل تنظيف غرفته يكتب لم تنظف لأنها مشغولة والنزيل رفض تنظيفها.

٩- إذا كانت الغرفة قد أخليت من النزيل وفيها نقص وعيوب تثبت (C/O) لحين تصليح العيوب بها.

١٠- إذا كانت الغرفة جاهزة وخالية تثبت عبارة (V) Vacant

١١- إذا كانت الغرفة مغلقة للتصليح تثبت عبارة (O.O.O) لحين إكمال التصليح.

١٢- عبارة H.U معناها أن الغرفة محجوزة من قبل أحد المــــدراء فــــي الفندق.

ملاحظة: هذه الملاحظات تراعى أيضاً من قبل العمال العاملين في القســم وليس فقط للمشرفات إذ أن التقارير التي تصل إلى القسم توحد في جدول واحــد ويرسل إلى المكتب الأمامي، حيث تنظم الحجوزات والتقارير على ضوء تقرير قسم التدبير الفندقي.

المدبرة:

قبل البدء في تعريف وشرح أعمال ومسؤوليات المدبرة يجب أن نوضــح أهم الأثاث والمعدات المتوفرة في غرف الضيوف الاعتيادية لأخذ فكرة واضحة عن محتويات الغرفة والأثاث المطلوب تنظيفه والإشراف عليه والتي تقع ضمن واجبات ومسؤولية المدبرة والتي تقوم بتنظيف الغرفة بالكامل فمن أهم محتويات الغرفة الاعتيادية في أي فندق ٣ نجوم فما فوق الآتي:

مجمل لوازم غرف النوم للضيوف:

١- أثاث من النوع الجيد لغرفة الاستراحة والنوم.
٢- جهاز تلفزيون وجهاز للإيقاظ مع جهاز راديو وجهاز تلفون.
٣- بعض الفنادق التي تتبع نظام الشقق تخصص مكان للمطالعة ومكــان للتلفزيون.
٤- بار صغير لكل غرفة (أي ثلاجة صغيرة) تحتوي علــى مشــروبات غازية وكحولية وبعض الأجبان والحلويات والثلج.. الـــخ إذا وجــدت (Mini Bar).
٥- مكيف جو (حار + بارد) أو تكيف مركزي.
٦- الأرضية مفروشة بالسجاد.

٧- مصباح جانبي لكل سرير ومصباح قراءة في غرفة الجلوس.

٨- طاولة لوضع الحقائب مع طاولة جانبية وأخرى للتزيين.

٩- دولاب لحفظ الملابس.

١٠- حمام (Bathroom) كامل يحتوي على حوض ومرافق صحية مع مشطفة ومغسلة تعلوها مرآة ونقطة كهربائية ويوجد قدح زجاج فارغ بالحمام وقد يوجد معجون أسنان أو فرشة أسنان أو معجون حلاقة أو عطور أو شامبو... الخ، حسب نوعية ودرجة الفندق.

١١- كيس خاص للغسيل يعبأ فيه الملابس المراد غسلها.

١٢- مناشف عدد (٦) اثنان كبيرتان واثنان متوسطة واثنان صغيرة.

١٣- إنارة كافية للحمام، ماء بارد وساخن ودش متحرك.

١٤- الصابون: يفضل ختم اسم الفندق عليه كوسيلة دعائية للفندق.

١٥- يفضل أن تحمل القرطاسية اسم الفندق وكذلك الكبريت ويعتبر كوسيلة دعائية.

١٦- يجب توفر بطانية عدد (١) وشرشف عدد (١) ووسادة عدد (١) في دولاب الملابس.

١٧- كراسي عدد اثنان للجلوس.

١٨- شماعة ملابس.

١٩- ستائر ويفضل أن تكون من النوع الثخين لتمنع النور من التسرب داخل الغرفة.

٢٠- وجود لوحة صغيرة تعلق على الباب يذكر بها العبارة التالية (الهدوء رجاء، الغرفة في دور التنظيف رجاء عدم الإزعاج) وعادة تستخدم صور لذلك.

الممرات Corridors:

١- تفرش الأرضية بالسجاد من النوع الجيد إلا إذا كانت الأرض من السيراميك أو المرمر.

٢- يجب أن تكون الإنارة كافية.

٣- قد توجد لوحات أو صور على الجدران وتكون موزعة بشكل منسق جيد يتناسب مع الديكور.

٤- لا بد من وجود منافض سجائر (استاند) عمودية موزعة على الممرات.

٥- في الفنادق الكبيرة يوجد في كل طابق غرف صغيرة للبياضات وغرفة الخدمة.

٦- يوضع أمام المصعد نصف طقم (كراسي) ومنضدة متوسطة وأحياناً تلفون.

٧- لا بد من وجود لوحات دلالة تشير إلى الغرفة أو وجود جهاز لإطفاء الحريق أو وجود غرفة الخدمات أو غرفة الثلج أو وجود جهاز ملمع الأحذية.... الخ.

مواصفات منظفة الغرف:

١- أن تكون على معرفة تامة بأعمال التدبير الفندقي.

٢- أن تكون أمينة محبة للنظام والنظافة والطاعة، قوية البنية خالية من الأمراض نظراً لأنها طول يومها تظل واقفة.

٣- عندها إلمام باللغة الإنجليزية والفرنسية.

٤- أن تكون حسنة المظهر.

٥- خبرة سابقة.

واجبات منظفة الغرف:

١- تقوم بتنظيف الغرف بشكل دقيق وتنظيمها مع إعلام مسئوله الطابق وتقرير المدبرة عن أي خلل أو أي عطل أو أي احتياج كذلك في حالة نسيان أمتعة الضيف تقوم المدبرة بتسليم المواد إلى مسؤولة الطوابق من خلال جرد المواد والتوقيع على الاستلام وبدورها سوف يتم إيداعها في غرفة المفقودات.

٢- يكون معها عربة خاصة بالبياضات النظيفة وترفع البياضات الغير نظيفة وتضعها في كيس خاص وكذلك يوجد في العربة مواد التنظيف ومعدات التنظيف بالإضافة إلى المحارم والصابون والشامبو والعطور...الخ.

٣- توضع الملابس الخاصة بالضيف في الكيس المخصص للمصبغة وتستلم الملابس بعد التأكد من القائمة الموقعة من قبل الضيف بعد قطع الملابس ونوعية الملابس وتقوم بإرسالها إلى قسم المصبغة وبطريقة الاستلام والتسليم أي بفواتير ومستندات معدة مسبقاً لذلك.

٤- تقوم بالتأكد من وجود الماء في الثلاجة والمشروبات الروحية والغازية وتقوم بتسجيل النواقص إن وجدت وتسلمها إلى الشخص المسؤول لغرض سد النواقص.

٥- إجراء التهوية الطبيعية للغرفة قبل التنظيف.

٦- التأكد من وجود الصابون، العطور ومعجون الأسنان، الفرشاة، المناشف وكل ما يتعلق بالحمام.

٧- التأكد من وجود القرطاسية وسد النواقص إن وجدت.

٨- التأكد من عدم وجود أي خلل أو عطب في الأجهزة والمعدات الكهربائية والأنوار وإن وجدت تقوم بإبلاغ مسؤول الطابق بذلك.

٩- التأكد من عدم وجود أي كسر أو تلف في الأثاث.

١٠- تعمل المدبرة دائماً في الفنادق الكبيرة مع مساعدة لها وكذلك المنظفين.

١١- تقوم بتنظيف الغرفة وكنس الأرضية وتلميع الزجاج وتبديل الفوش والأغطية وتقوم بتنظيف الحمام وتقوم برفع الأوساخ والأتربة إن وجدت.

١٢- تقوم بعمل قائمة بأرقام الغرف الشاغرة وتسلمها إلى مسؤول الطوابق.

١٣- يجب أن لا تقضي المدبرة وقتاً طويلاً في الغرف المشغولة.

١٤- يجب أن لا تترك البياضات الوسخة في الغرفة أو في الممرات.

١٥- يجب أن لا تسيء استعمال المفتاح العمومي بأن تفتح الغرفة لكل من يطلب منها دون التأكد من أنه فعلاً الذي يشغلها وإلا فعليها الاتصال بمكتب الاستعلامات.

١٦- يجب أن لا تسأل الضيف عند خروجه من الغرفة إذا كان سيغادر الفندق أم لا.

١٧- لما كان عمل المدبرة المتعدد يحتاج إلى الهدوء التام يتعين عليها أن ترتدي نوعاً معين من الأحذية المطاطية حتى لا تصدر أصواتاً مزعجة للضيوف كما يفضل أن ترتدي الأحذية المريحة.

تعتبر المدبرة مفتاح نجاح الفندق لأنها تكون دائماً على احتكاك مباشر مع الضيوف Direct contact with the guests وتعتبر كفاءتها وسلوكها الطيب من العوامل المهمة في بقاء شهرة الفندق، ويتم اختيار المدبرة على أساس أخلاقها الجيدة وأمانتها ومظهرها الجيد وحالتها الصحية، ويجب على المدبرات أن يرتدين الزي الموحد وعدم ارتداء الحلي ويجب أن يكون شعرها مصفف بشكل جيد.

أما ألوان الزي الموحد للمدبرات فيكون الأزرق أو الأخضر ويكون اللون الأسود مساءاً ويجب على المدبرات أن تكون ملابسهم نظيفة وأنيقة.

تستلم المدبرة العربة الخاصة بها ومعدات التنظيف في غرفة البياضات وأول عمل تقوم به في الطابق المخصص لها هو جمع صواني الإفطار من أمام غرف الضيوف.

تستلم المدبرة التعليمات المتعلقة بأرقام الغرف التي سوف تنظفها والمفتاح العمومي من مشرف الطابق ويكون في ذلك الوقت تواجد مشرفي الطوابق في غرفة البياضات.

وتبدأ المدبرة عملها أولاً بالغرف الفارغة، ثم بالغرف المقفلة على بابها بطاقة (أرجو تنظيف الغرفة)، ثم يأتي دور الأجنحة التي يسكنها ضيوف مهمين VIP ثم الغرف التي غادرها الضيوف مبكراً، ثم أخيرا الغرف المشغولة. ويجب على المدبرة إبلاغ مشرف الطوابق عن أية تجاوزات للضيوف فمثلا تمنع إدارات بعض الفنادق من إدخال طعام من الخارج إلى داخل الفندق أو وجود بعض الحيوانات والتي لا تسمح إدارات الفنادق في العادة من إدخالها.

تقرير المدبرة اليومي

Regular منتظم

Extra Rooms غرف إضافية

Cost تكاليف

Maid's signature إمضاء المدبرة:

Date التاريخ: ___________

Number العدد Extra Paid المدفوع الإضافي

الغرف: عادي Regular

Extra Cost تكاليف إضافية ___________ ___________-

Total المجموع ___________________ ___________________

Supervisor's signature توقيع المشرف:

تقرير المدبرة الليلية

Night Maid's Report — **تقرير المدبرة الليلية**

Status	الموقف	Work Done	الأعمال التي تمت
Vacant V	خالي	Turn down (1 or 2)	(من ١-٢) أعيد استخدامها
Occupied O	مشغول	Refused Services	خدمة مرفوضة
Check Out	مغادرين	Do not Disturb DND	لا تزعج
Out of Order O O O	غير صالح	Double Locked DL	غلقة مضاعف

Floor –________________________ دور

Check out مغادرة	Made Up ترتيب	تكاليف Cost		Room Number رقم الغرفة	Status موقف	Turned Down أعيد استخدامها	Status موقف	Turned Down أعيد استخدامها
		داخل In	خارج Out					

Number — Night Maid's Signature — توقيع المدبرة

Make Up — ترتيب

Turn Down

Costs — تكاليف — Date — التاريخ

Total — إجمالي

Supervisor's Signature توقيع المشرف

المنظفين (عمال النظافة) :

المواصفات:

١- أن يكون أميناً، دمث الأخلاق

٢- أن يكون سليم الجسم، قوياً، خالي من الأمراض.

٣- الإلمام باللغات الأجنبية.

الواجبات:

١- يقوم بمعاونة المدبرة في إعداد الغرف

٢- حمل الأشياء الثقيلة

٣- تنظيف الحمامات وجلي البلاط الأرضي والجانبي

٤- تنظيف الممرات في الطوابق

٥- تنظيف المصاعد

٦- تنظيف الأماكن العامة

٧- تنظيف المطاعم، والمشارب والمطابخ.

٨- تنظيف مكاتب الموظفين

٩- تنظيف الأماكن العامة خارج الفندق

١٠- تنظيف الممرات الخارجية للفندق

١١- يتبع المنظف المدبرة في عمله في حالة عمله في داخل غرف الضيوف.

يكون معظم عمل المنظفين في الوجبة المسائية والليلية وتوكل إليهم الأعمال التي تحتاج إلى قوة عضلية مثل تنظيف السجاد والستائر وجميع الأعمال الثقيلة.



غرفة البياضات

Linens Room

غرفة البياضات
Linens Room

يكون اتصال هذا القسم مع قسم الصيانة والمكتب الأمامي بواسطة جهاز المبرقة الكاتبة (Tele writer) في أغلب الفنادق الحديثة An electrical communication Divice similar to the Tele type ويكون اتصال هذا القسم مباشرة مع قسم الصيانة والمكتب الأمامي وأيضاً اتصال مباشر دائم مع مكتب عاملات النظافة لكل طابق من الطوابق بواسطة التلفون وفي بعض الفنادق يستعمل أجهزة الإشارات الضوئية للدلالة على وضعية الغرفة.

كل الأوامر التي تخص قسم التدبير الفندقي تمر من خلال هذه الغرفة، غرفة البياضات، حينما يدخل الضيف إلى غرفته لأول مرة في حالة إشغالها من قبل ضيف ما يقوم المكتب الأمامي بتبليغ قسم التدبير الفندقي بذلك بواسطة المبرقة الكاتبة أو الإشارات الضوئية أو بواسطة نظام وضعية الغرف المبرمج. في نفس الوقت يقوم قسم التدبير الفندقي بتبليغ عاملات النظافة في الطوابق بواسطة التلفون أو الحاسبة الإلكترونية وبنفس المعلومات التي وصلتهم من قبل المكتب الأمامي. وفي حالة مغادرة الضيف الغرفة يتم تنظيف الغرفة مرة ثانية وتصبح جاهزة للبيع مرة أخرى ويتم إيصال هذه المعلومات إلى المكتب الأمامي.

ليس كل النشاطات في غرفة البياضات مشابه لواجبات عمل المكتب الإداري الاعتيادية لأنها تعمل مع عدد كبير من الشراشف والأغطية والوسادات والمناشف وأغطية المناضد وفي الفنادق الكبيرة يوجد قسم خاص للمكوى والغسيل حيث يعتمد على سياسة الفندق أو كيفية تطبيق الأنظمة المعنية به

والربحية. يقوم قسم البياضات بإرسال جميع البياضات الدسمة إلى قسم المصبغة لغرض الكوي والتنظيف. أما في الفنادق التي تتعامل مع مكوى خارجي فإنها تكون ضمن مسؤولية قسم التدبير الفندقي بالمحافظة على خزين معين وكافي من البياضات ويجب فحص وجرد البياضات يومياً. وتعتبر غرفة البياضات في معظم الفنادق بمثابة مركز قيادة التدبير الفندقي كما تعتبر مسؤولة غرفة البياضات مسؤولة عن كافة البياضات المستعملة في الفندق من حيث عملية فرزها ونظافتها وعددها.

واجبات مسؤولة غرفة البياضات:

هناك واجبات محددة يجب القيام بها في غرفة البياضات، هذه الواجبات يمكن تلخيصها فيما يلي وتعتبر من أهم واجبات مسؤولة غرفة البياضات:

١- استلام وصرف البياضات إلى أقسام الفندق المختلفة.
٢- مراقبة عملية تسليم البياضات الى المغاسل الخارجية واستلامها بعد إتمام عملية الغسيل.
٣- القيام بصيانة بياضات الفندق في الثقوب وخياطة الشقوق وكذلك مراقبة صلاحيتها لعملية التشغيل وتقرير تلفها بعد ختمها بختم خاص أو تبرعها إلى المستشفيات أو الجمعيات الخيرية أو بيعها.
٤- الإشراف على الزي الخاص بالموظفين لجميع الأقسام من حيث نظافتها وتسليمها إلى الموظفين وعمل أي تنظيمات خاصة تتناسب مع مقاساتهم.
٥- المساعدة في إجراء الجرد الفعلي لمخازن البياضات.
٦- الإشراف على قسم مفقودات الضيوف.

احتياطي المخزن من البياضات:

يجب على كل إدارة فندق أن تحدد احتياجاتها من البياضات اللازمة لعملية التشغيل ويجب مراعاة العوامل التالية عند تحديد هذه الاحتياجات:

١- عدد الأسرة بالفندق

٢- نسبة اشغال الغرف اليومي.

٣- مواعيد تغيير البياضات.

٤- الوقت الملائم للغسيل.

٥- الطوارئ مثل الأعمال الفنية في قسم الغسيل، إعادة بعض البياضات إلى المغسلة لعدم نظافتها واحتمال زيادة نسب اشغال الغرف ومراعاة العوامل السابقة يمكن القول بأنه يجب الاحتفاظ بأربعة مجموعات كاملة من البياضات المستعملة لكل سرير أحدها في الاستعمال والآخر في دواليب حفظ البياضات في كل دور والثالث في المصبغة والرابع يحفظ للطواري.

عملية شراء بياضات الفندق:

تعتبر عملية شراء بياضات الفندق من العمليات الدقيقة التي تحتاج إلى عناية خاصة من مديرية التدبير الفندقي التي غالبا ما تستشير أشخاص ذو خبرة أو المدبرات لإبداء الرأي في مدى تحمل البياضات المطلوب شرائها مستقبلاً.

ونظراً لارتفاع تكاليف البياضات فقد رأت معظم الفنادق إحلال القطن محل الأتيال في شراء بياضات الفندق، الا أن العادة قد جرت على إطلاق اصطلاح البياضات المصنوعة أصلاً من التيل على كافة بياضات الفندق حتى لو كانت من نسيج القطن.

كما تعتبر عملية اختيار نسيج البياضات والحكم عليها من المسؤوليات المشتركة التي تقع على عاتق كل من مديرة التدبير الفندقي ومسؤولة غرفة البياضات لذلك فانه يجب أن لا يعتمد فقط على مظهر النسيج أو وزنه ولمسه وإنما يجب التأكد من دقة خيوط النسيج وأنواعها وكمية النشا التي تزيد من وزن خيوط النسيج.

وحتى يمكن التحكم في كمية النشا ومدى دقة عملية النسيج ونسبة الانكماش فيه فانه يمكن الاستعانة بقسم الغسيل للمقارنة بين العينات المختلفة وذلك بعد غسلها عدة مرات، كما أن استخدام بعض العدسات المكبرة كثيراً يساعد في الحكم على دقة خيوط النسيج وتماسكها.

ويجب إصدار أوامر شراء البياضات بحيث يمكن الانتفاع بأسعار الجملة ومراعاة مدة التصنيع لكي يمكن استخدامها للفترة الزمنية المحددة، كما يتعين إصدار أوامر شراء سنوية طبقاً للميزانيات التقديرية التي يعدها مدير الفندق بمعاونة مسؤول قسم البياضات.

وتتوقف كميات الشراء لهذه البياضات على متوسط استعمال كل صنف من الأصناف على أساس نسبة أشغال معقولة والخبرة السابقة وضرورة الأخذ بعين الاعتبار الارتفاع المفاجئ في حجم عمليات التشغيل.

يجب على مديرة التدبير الفندقي اختيار السلع التي تتوافق مع حاجة الفندق للحصول على نتائج مرضية ويجب أن تختار المديرة الأشياء الأكثر ملائمة لعملها ولتحقيق ذلك فلا بد من التأكيد على ثلاث عوامل يجب أن تكون في الاعتبار وهي:

١- شراء أدوات اقتصادية.
٢- حجم المخازن.
٣- وجود أي خطر على الخزين.

والشراء الاقتصادي لا يعني شراء أرخص الأدوات أو المواد الموجــودة في السوق. بل العكس هو الصحيح حيث من الواضح أن المعدات الجيدة الصنـع تعمل بقوة وبصورة أفضل يعكس البضائع القديمة والرخيصة. كما يجب الأخـذ بنظر الاعتبار أن العاملين سوف لن يهتموا بأدواتهم وأجهزتهم ما لم تكـن ذات مواصفات متينة: ويجب تدريبهم على الحرص على مثل هذه الأدوات والمعدات وأن يكونوا مسؤولين عنها في حالة عطلها وتعتمد السياسة الشرائية لهذه العـدد على حجم المخازن فعند وجود مخازن كبيرة يمكـن الشـراء بكميـات أكـبر للحصول على أعلى نسبة من الخصم. والعكس صحيح.

أما من ناحية الأدوات المنزلية بالفندق ومستلزمات التنظيف، فليس هنـاك ضرر من الناحية العملية في وضعها في مخازن خاصة شرط أن يقع المخـزن في موقع ممتاز وأن تُرتب البضائع ترتيباً جيداً ولا ينبغـي أن تكـون حجـرة التخزين حارة جداً وأن لا تكون رطبة والمهم أن يظل باب المخزن مغلقاً ويجب أن يسلم إلى عهده شخص مع وجود سـجل خـاص للمخـزون ويتـم جـرده باستمرار، جرد دوري (شهري)، أسبوعي، نصف سـنوي...) وكذلـك جـرد مفاجئ.

ومن السياسات الشرائية هو أن تقوم الجهات المسـؤولة بشـراء أجـود الأنواع التي تستطيع شرائها، مؤكدين على ملائمة النوع فعلى سبيل المثـال أن ضيوف فنادق الدرجة الممتازة يتوقعون أن تكون البياضات والمفارش والمحارم من أرقى الأنواع أما في فنادق ٣ نجوم فلا نتوقع بأن الضيف له نفس الحاجـة فهو لا يكترث كثيراً بأن يحصل على أرقى أنواع التأثيث والبياضات.

ومن الأمور الواجب إتباعها عند الشراء هو اختيار أنواع قليلة ومتنوعـة من العدد والأدوات والبياضات المتوفرة في الأسواق تحسباً لارتفاع معدل نسـبة التضخم وبالتكاليف المخفضة لكميات كبيرة من جميع الأدوات المشتراة وكمـا هو متبع دائماً فمن الأرخص شراء كميات كبيرة من مادة يمكن تخزينها بسهولة

ويسر لن ينقص من قيمتها مهما طال خزنها على شرط أن تحفظ في ظروف صحية جيدة. حيث من المعروف بأن كل من المفروشات والأقمشة القطنية لا تتأثر ولا تفقد جودتها في حالة حفظها لمدة طالما كانت مخزونة بحالتها الأصلية، وليس بعد غسلها ولهذا السبب فمن الحكمة أن نحتفظ بقدر أكبر من المفروشات عما هو مطلوب حفظه من كميات تستخدم وهنا نود التذكير بأن المفروشات ينبغي حفظها في جو جاف رطب كما يجب حفظها خالية تماماً من الأتربة. ويجب فحص المفروشات بدقة ومراجعتها عند الاستلام والتسليم.

ومسألة تميز المفروشات يجب النظر إليها وقت الشراء... وفي حالة شراء كميات كبيرة فان المصنع غالبا ما يضع العلامة المميزة لتلك المفروشات.. وفي حالة شراء أقمشة ومناشف خاصة بالموائد ومناشف الوجه والحمام وأكياس الوسادات لا يوضع عليها الإشارة عموماً. ولكن يوضع اسم الفندق مطرزاً بلون القطن، وأحياناً بوضع تاريخ الشراء واسم الفندق أيضاً ويجب أن تحفظ فواتير الشراء مع الخزين وقد يقوم القائمون على مشتريات الفندق بإرسال عينات من القماش أو الأغطية التي وقع عليها الاختيار إلى أحد دور الفحص الكبرى في البلد لكي تقوم بعمل تحليل كيمائي أو عمل مواصفات لنسيج. وهذه المواصفات قد تستخدم لأغراض المقارنة قبل طلب كميات كبيرة. ومن الأمور المألوفة أيضاً والمتبعة في العديد من فنادق الدرجة الممتازة هو إرسال عينة من المادة المراد شرائها إلى المصبغة لتغسل ثلاثين أو خمسين مرة طبقاً للمستويات الموضوعة ومن تلك العينة نستطيع أن نحصل على تقدير جيد لعمر المادة. أخيراً لا بد من القول بأن رصيد كمية المفروشات المطلوبة يجب أن يتنوع تنوعاً كبيراً واضعين في الاعتبار تغيرات العمل اليومية ونسب أشغال الفندق وحجم كميات الغسيل والتسليم كل أسبوع وحجم قسم المصبغة ونسب الأشغال والتهوية وخدمة التصليح التي تعدها غرفة البياضات في حالة الخدمة بمطعم كثير الرواد به مقاعد عديدة فمن الضروري توفير عدد كافي من

المفارش وبمعدل اثنا عشر غطاء لكل مائدة كما يجب حفظ رصيد كاف في المخزن حتى يسد النقص الغير متوقع في خدمة الغسيل أو زحمة العمل الذي لا يتغير في أوقات الإجازات حينما تغلق المغسلة في بعض الأوقات.

طرق المراقبة على بياضات الفندق:

تعتبر مسؤولة غرفة البياضات مسؤولة مباشرة عن المراقبة العديدة لأصناف البياضات المستعملة في التشغيل عن طريق أحكام الرقابة على عهده مشرفات الأدوار واستلام وتسليم البياضات إلى المغاسل الخارجية في حالة عدم وجود مصبغة خاصة بالفندق

وقد جرت العادة الاحتفاظ برصيد احتياطي للبياضات في مخازن الفندق الرئيسية حيث يتم الصرف منها إلى غرفة البياضات بواسطة أذونات صرف موقع عليها من مسؤولة غرفة البياضات بعد اعتمادها من مديرة التدبير الفندقي وتقوم مسؤولة غرفة البياضات بجرد كمية البياضات التي في عهدتها ثم تقوم بتسليمها إلى مشرفات الدور وإلى عمال الخدمة والمطابخ والمطاعم والبارات مقابل ايصالات يتم الاحتفاظ بها للرجوع إليها عند الحاجة ومن الأمور التي تساعد مسؤولة البياضات للسيطرة على صرف البياضات هو: استخدام دفاتر أذونات صرف تصرف لبعض أقسام الفندق المختلفة بحيث يمكن لجميع أقسام الفندق الاحتفاظ بصورة من هذا الاذن مع تسليم الأصل إلى غرفة البياضات موضحاً عليها كميات وأنواع البياضات المرتجعة واستلام ما يقابلها من البياضات النظيفة. وبعد إتمام عملية تسليم كافة البياضات المرتجعة من أقسام الفندق المختلفة واستلام ما يقابلها من البياضات تتولى مسؤولة غرفة البياضات تصنيف اذونات الغسيل المرتجع في دفتر البياضات بحيث يتم تجميع الأصناف المختلفة واظهارها تحت بند البياضات المرتجعة التي سيتم ارسالها إلى قسم المصبغة.

غرفة المفقودات:

عندما يجد أي عامل في الفندق أي حاجة مفقودة من الضيوف مهما كانت قيمتها وثمنها أو عندما يترك الضيف أي حاجة يجب تسليمها إلى مشرف الطوابق بموجب وصل تسليم فيه التاريخ ورقم الغرفة ووقت العثور على هذه الأشياء وتفاصيل الحاجة ويقوم مشرف الطوابق بدوره بتسليم هذه المفقودات إلى مكتب خاص تابع لقسم التدبير الفندقي يسمى غرفة المفقودات Lost and Found حيث يتم إيداعها في مكان خاص ثم تقوم إدارة الفندق بالاتصال بالضيف إن وجد عنوانه وفي بعض الحالات يتم إرسال الحاجة المفقودة للضيف في حالة معرفة عنوانه والاتصال به أو يترك في الفندق لحين اتصال الضيف بالفندق حتى بعد فترة طويلة قد تصل إلى ستة أشهر أو سنة. إذا لم يتم العثور على عنوان الضيف أو لم يتصل الضيف بالفندق للسؤال عن الحاجة التي فقدها يتم تسليم الحاجة التي تم العثور عليها إلى الشخص الذي عثر عليها أو يتم بيعها إلى جهات معينة وتوزع مبالغها على العاملين في الطوابق أو في بعض الأحيان تمنح مجاناً إلى الجمعيات الخيرية وحسب سياسة الفندق.

الحضانة:

في أغلب فنادق الخمسة نجوم توجد غرفة خاصة لحضانة الأطفال وفي بعض الفنادق تشمل خدمة الحضانة أطفال موظفي الفندق بالإضافة إلى أطفال ضيوف الفندق كما ويوجد جليسة أطفال Baby Sitter يمكن طلبها للجلوس مع الأطفال في غرفة الضيوف لقاء أجر معين عندما يغادر الضيوف غرفهم إلى سهرة في أي مكان فتبقى الجليسة مع الأطفال ويكون مقدار أجرها على الساعات التي تقضيها مع الأطفال. والحضانة مع جليسة الأطفال تابعة إلى قسم التدبير الفندقي أيضاً.

ترتيب حجرة المفروشات (البياضات):

بقدر ما يسمح المجال، فإن حجرة المفروشات ينبغي أن تقسم إلى ثلاث أجنحة على النحو الآتي:

١- جناح فرز المفروشات.

٢- جناح فك الأشياء المحزومة لتنظيف المفروشات بما فيها التهوية.

٣- قسم الإصلاح والتخزين.

وإذا أمكن تجهيز حجرة خاصة بالتهوية منفصلة.

وغرف المفروشات تقع عادة في الدور السفلي من الفندق، وهذا يسهل جمع وتسليم سلات الغسيل Laundry hampers كما يعطي كذلك موظفي المطبخ والمطعم الفرصة للوصول بيسر لتغيير المفروشات.

وحجم غرفة المفروشات وعدد العاملين المطلوبين يختلف كثيراً حسب نوع الفندق وإمكانياته، والروتين الأساسي لحفظ المفروشات هو في جوهره نفس الشيء.

والسيدة المسؤولة عن عهدة المفروشات، مسئولة مسئولية مباشرة أمام المدبرة، وينبغي أن يكون لديها معلومات دقيقة عن دقة الغسيل وحفظ المخزون بدقة، وينبغي أن تكون ماهرة في أشغال الإبرة والخياطة.

وينبغي أن تدير حجرة المفروشات بدقة، كما أن بلاط الأرضية ينبغي أن يكون صحياً من نوع خاص وسهل التنظيف. والأرفف ينبغي أن تكون من ألواح الخشب. كما يجب أن تكون المناضد العادية موضوعة في منتصف حجرة فك الأشياء المحزومة وفرز الأشياء النظيفة، كما يجب أن يكون هناك درج أو أكثر لوضع السجلات ...الخ.. يجب أن يكون هناك حمالة أرفف مفتوحة لأغراض التهوية في حالة تعذر توفير حجرة تهوية منفصلة، كما يجب تزويد

قسم الحياكة والإصلاح بماكينة كهربائية أو أكثر، أو مكواة كهربائية ولوح لوضع الأشياء التي تم إصلاحها.

ومن المهم جداً أن تكون جميع أجزاء حجرة المفروشات جيدة التهوية، جيدة الإضاءة ويفضل ضوء النهار.

روتين حجرة المفروشات:

يجب أن يتدرب العاملون على إحضار جميع المفروشات المتسخة إلى حجرة المفروشات مبكراً صباحاً بقدر الإمكان، والقاعدة الصارمة لاستبدال النظيف بالوسخ clean for dirty ويجب مراعاتها إذا أريد حفظ المخزون بدقة.

والأدوات التي قد اتسخت يجب تصنيفها وعدها، ويجب وضع العدد بعناية في سجل مزدوج الصفحات خاص بالغسيل، والمفروشات التي تراجع تحزم في سلال خاصة بتجميع الغسيل، ثم تجمع قوائم الغسيل، وإذا أدخلت أي أدوات من تسليم غسيل سابق في القائمة، فإن ذلك يكون في عمود خاص معد لهذا الغرض، ومن المهم كثيراً أن تتم عملية التصنيف والمراجعة بمنتهى الدقة، وأنه قد يحتمل وجود نقص اضطراري في الغسيل وقت التسليم والتجميع، ويتداخل كل هذا طوال الأسبوع، وعلى مسؤولة التدبير الفندقي القيام بمراجعة دقيقة للمخزون من البياضات.

ويجب حزم المفروشات المتسخة بعناية مثل أطراف الملايات... الخ التي تتدلى من السلاسل وقد تلمس الأرضية القذرة، ويؤثر ذلك على المفروشات تأثيراً سيئاً وقد تتمزق، وينبغي ألا يسمح للفراش المتسخ أن يوضع في أكوام متناثرة فترة طويلة عن المدة الزمنية المحددة، فبخلاف الرائحة الكريهة والبقع، تعطى تلك الفترة هذه الأشياء فرصة التصاقها بالمفروشات، إذا كانت المفروشات رطبة، من المحتمل أن تحدث حالات تعفن أو بقع صدأ، وتلك الأشياء كثيراً ما تكون نتيجة إهمال في وضع المفروشات المتسخة، وإذا ما

حدثت تلك الأضرار فإن عمليات الغسيل العادية لن تزيل البقع، بل تلزم عوامل تبيضها أيضاً، وتلك العوامل تضعف القماش، وبذلك يقصر عمر الأدوات لعدة شهور، أما الأدوات التي تصاب بالبقع الرديئة، فيجب حزمها منفصلا، ويكتب بها مذكرة توضح طبيعة البقعة إذا أمكن معرفتها، وهذا يساعد القائمين على الغسيل من إزالتها، وقد تكون عملية إزالة نوع معين من البقع خطأ يترتب عليه خطأ أعظم ويجب ألا ترسل الأدوات الممزقة إلى المغسل دون حياكتها مؤقتاً من وقت لآخر لتجنب تمزيقها أثناء الغسيل.

وتتطلب عملية فك ومراجعة المفروشات النظيفة وقت تسليمها عناية فائقة وبحث ومراجعة وعد جميع الأدوات بواسطة القائمة المرسلة من المغسلة ومقارنتها مع القائمة المرسلة من الفندق تصر بعض المغاسل على إرسال قائمة من عندها حينما ترسل المفروشات بدلا من الرجوع إلى قائمة الفندق الأصلية وهذه الوسيلة قد تتناسب مع مشروعات إمساك الدفاتر، ولكن بعض الأخطاء قد تحدث في عملية نقل الأدوات من قائمة لأخرى عند فك رباط السلال وجود إضافات وأخرى ناقصة قد سجلت في قوائم فإن المفروشات كلها الموضوعة في أكوام على المناضد، تصبح جاهزة لفحصها.

ويجب فك كل الأدوات وفحصها لرؤية ما إذا كانت قد غسلت جيداً، أو معرفة ما إذا كانت تحتاج إلى إصلاح، وإذا لم تتم عملية الغسيل، فإن تلك الأدوات ينبغي إرجاعها بغطاء منفصل للتنبيه على مدير المغسلة، ومن المهم جداً أن يحافظ الفندق على مستوى غسيله، فالنزلاء مستعدون لأن يشكوا إذا لم تقدم لهم مناشف نظيفة وإذا وجد خدش Flow في مظهر المفروشات، لذا من الضروري جداً لدى العاملين المختصين بفحص المفروشات النظيفة أن يكونوا ذوي نظر حاد وأن يعملوا في ظروف ضوء ساطع.

ثم توضع المفروشات المفحوصة فوق أرفف التهوية Airing racks لبضع ساعات. ويجب ألا تترك المفروشات فترة طويلة في جو حار جداً، لأن في ذلك

مخاطرة في أضعاف خيوط المفروشات، وبمجرد أن تنال المفروشات قدراً طبيعياً من التهوية، يجب حزمها في الأصونة جاهزة للاستعمال، ويجب وضع هذه الأدوات النظيفة ظهرياً أو أسفل كوم المفروشات بداخل الأصونة، لتوفر مكان للمخزون الفعلي المراد استخدامه من المفروشات.

والمفروشات المراد إصلاحها يجب أن توضع في قسم الحياكة sewing section وأي أجزاء من المفروشات ممزق بطريقة سيئة يجب وضعها تحت اختبار مدبرة الفندق، وفي الفنادق الممتازة، لا يسمح كثيراً بإصلاح المفروشلت ليستخدمها النزلاء.. وتلك الأدوات إما أن تميز بعلامة خاصة لاستخدام العاملين بالفندق، أو تقطع وتقسم إلى أجزاء صغيرة لاستخدامها في الفندق، مثلا، قماش الموائد الممزق ممكن استخدامه في تنظيف الأصونة وأدراجها، وفي قماش (البشكير) الممزق يمكن استخدامه كقماش يستخدم في الحلاقة أو كمناشف لأحواض الغسيل... الخ، وتلك الأشياء المستهلكة يجب أن تدخل جميعها في كتاب خاص يسمى الأشياء المستهلكة condemned يحفظ إذا ما رجع إليه وقت أخذ المخزون، أو توضع محتوياته في دفتر المخزون كل شهر يصرف النظر عن جرد الموجودات.

جرد الموجودات stock - taking:

تؤخذ المهمات عادة كل ثلاث شهور، وعندئذ تغلق غرفة المفروشات حسب النظام ويمنع الاستلام لعدة ساعات، ويحصى كل قطعة من المفروشات في أي ركن من الفندق. وتضاف إلى قائمة المواد الموجودة بداخل حجرة المفروشات بالإضافة إلى الأدوات الموجودة في المغسلة، وتقارن هذه الأرقام في كل مرة لجرد الموجودات وتسمى (الأشياء المستهلكة) أو الأشياء (المستبعدة).

وترتب بعض الفنادق ما يسمى بلفظ (تصفية الغسيل Laundry clearance مرة كل سنة. وهذا يتطلب حصر جميع المفروشات الوسخة في الفندق لمدة يوم، وتقوم المغسلة برد كل ما عندها إلى الفندق، وتعتبر المغسلة حينئذ مسؤولة عن أي نقص في قائمة الغسيل في اليوم السابق.

وبعد كل جرد للموجودات، فإن النقص في البياضات المستخدمة يعوض من المفروشات المخزونة الجديدة، ويجب أن يبذل كل مجهود لمنع ضياع المفروشات عن طريق الاختلاس pilfering أو التدمير الذي يسببه سوء الاستعمال.

وينبغي بقدر الإمكان أن تركز المهمات في حجرة المفروشات بينما يجب تزويد شخص مسئول عن عهدتها، كما يجب تزويد تلك الحجرة بقفل من نوع جيد يقوم بتسليمه للمدبرة فقط، ومن الخطأ أن نسمح بتوزيع مهمات صغيرة كثيراً في جميع أنحاء الفندق، بل يسمح فقط بأقل كمية من الملاءات الزائدة في مخزن مشرفة الغرف، وينطبق نفس الشيء على مفارش المناضد خاصة بالمطعم.. الخ ومراجعة أكثر دقة يمكن القيام بها على الإمدادات إذا كان كل شيء يصدر مباشرة من حجرة المفروشات في الوقت الذي يطلب فيه، ويعني هذا النظام قد يتطلب تدريباً قليلاً للعاملين.

ويمكن تدمير الأدوات عن طريق سوء الاستخدام، فإن على المدبرة توفير المزيد من قماش التنظيف القديم والمطاط، ويمكن الحصول على كل ذلك لجميع العاملين، ويمكن معاملة المسيئين بكل حزم في هذا الشأن والشخص المسئول عن عهدة المفروشات، يجب أن يسلم مدبرة الفندق جميع الأدوات المستهلكة التي لم تعد تؤدي غرضاً نافعاً ليتم إعدادها لتستعمل في أعمال التنظيف.

تغيير مفروشات النزلاء:

يختلف استمرار استخدام المنشفات والمفروشات النظيفة من فندق لآخر. ففي فنادق الدرجة الممتازة يتم تغيير المفروشات يومياً، أما في الفنادق الأقل درجة يمكن أن يتم ذلك كل ثلاث أو أربع أيام.

وحيث لا يمكن القيام بهذا المستوى من الخدمة، فإن الملاءات ينبغَي تغييرها مرة كل أسبوع، ويجب أن تتعلم رئيسة الغرف كيف تضع الملاءة كل مرة، وتفرشها من أعلاها إلى طرفها، وبذلك تعطي مظهراً جميلاً للسرير كل ثلاث أو أربع أيام، وهنا يمكن تغير كيس الوسادة بكيس نظيف ومنشفة وجه كل يوم وآخر، وفي غرف الحمام العامة، يلزم تغيير حصر الحمام كل يوم تقريباً، ويجب وضع حصيرتين في آن واحد لإعطاء الحصر الفرصة لكي تجف. أما الحصر في الحمامات الخاصة فتبقى طالما كان النزيل باقياً بالفندق، ولكن يجب تغييرها إذا ظهر أنها اتسخت، ومنشفات أحواض الغسيل ومنشفات الحلاقة يجب أن تغير حينما تتسخ.

وحيث توجد المنشفات الملفوفة مستعملة في حجرة الأمانات، فإنها تتطلب التغيير ثلاث مرات يومياً تقريباً. ويعتمد ذلك على عدد المنشفات التي توضع وظروف ضغط العمل.

تغيير مفروشات العاملين:

يجب أن تغير الملاءات وأكياس الوسادات والمنشفات مرة كل أسبوع، أما لفافات المطبخ وغرفة الأمانات فيجب أن تغير على الأقل كل يوم وآخر إن لم يكن يومياً وذلك يعتمد على نوع الاستخدام.

خدمة غسيل الضيوف الخاصة :

إذا كان الفندق يدير مغسلاً لغسيل النزلاء الخاص، فيجب أن توضع قائمة بالأسعار لكل شيء على حده في كل غرفة مع بيان الوقت الذي تستغرقه خدمة الغسيل. ويقوم الزبون بوضع غسيله في كيس خاص للغسيل مع القائمة المبين عليها الأسعار وعدد القطع وتقوم مشرفة الغرف بلم أكياس الغسيل من غرف الزبائن وترسلها إلى المصبغة وعندما تجهز تعيدها لغرف الضيوف مع القائمة وفاتورة تكلفة الغسيل لتضاف إلى حساب الزبون.

الفَصْلُ الثَّالِث

المستندات التي تصدر من قسم التدبير الفندقي وعلاقة القسم بالأقسام الأخرى

الفصل الثالث

المستندات التي تصدر من قسم التدبير الفندقي، وعلاقة القسم بالأقسام الأخرى

المستندات المستخدمة في الطوابق Documents used in floors:

١- تقرير الاستقبال اليومي Reception Daily Report:

وهو عبارة عن تقرير تسجل فيه المعلومات بصورة دقيقة عن غرف نوم الضيوف وأرقامها تسلمه رئيسة الطوابق إلى المكتب الأمامي لقسم الاستقبال، وتبين نوع الغرف المتوفرة (الشاغرة) أو الغير صالحة للاستعمال، وكذلك الغرف المشغولة. هذا المستند يتكون من قسمين واحد يرسل إلى قسم الاستقبال والأخرى تبقى عند مديرة التدبير الفندقي ويرفع هذا التقرير مرتين باليوم إلى قسم الاستقبال مرة صباحاً ومرة مساءاً.

٢- التقرير الخاص بالصيانة Maintenance Reports:

بناءً على المعلومات الواردة من مسؤول الطابق عن نوع العطل أو العطب تكتب مسؤولة الطوابق إلى قسم الصيانة توضح فيه نوع الخلل ورقم الغرفة. ويتكون المستند من ثلاث نسخ الأولى ترسل إلى الصيانة والثانية لمديرة الفندق والثالثة تبقى في الدفتر الخاص بذلك.

٣- تقرير استلام وتسليم البياضات Linens Delivery Report:

يرسل في حالة استلام وتسليم البياضات إلى:

أ- المصبغة.

ب- مسؤولة الطابق أو المدبرات.

وتتكون هذه المستندات من نسختين الأولى تذهب إلى الجهة المعنية والأخرى تبقى في نفس الدفتر وتسجل في القائمة عدد البياضات ونوعيتها وكذلك في حالة الإرجاع أو الاستغناء عنها لأي سبب كان.

٤- مستندات خاصة للكوي وغسل ملابس الضيوف Laundry card:

وهي مستندات معدة مسبقاً تتكون من عدد من الحقول تشتمل على نوعية القماش، وعدد قطع الملابس، غسل فقط أم غسل وكوي، كلفة الغسل والكوي، يسلم هذا المستند إلى قسم المصبغة بعد توقيعه من قبل الضيف وبعد الإطلاع عليه من مسؤول القسم.

٥- تقرير مسؤولة الطوابق House Keeper Report:

وهو عبارة عن تقرير أسبوعي بعد مراجعة مسئولة الطوابق يتضمن سير العمل بتفاصيله في أقسام الطوابق وما هي السلبيات والايجابيات وطرق معالجتها.

علاقة قسم التدبير الفندقي بالأقسام الفندقية الأخرى:

كما سبق الإشارة إليه فأن من واجبات إدارة الفندق الحرص على توثيق العلاقات والتعاون والتنسيق بين الأقسام المختلفة وصولاً إلى تحقيق أهداف الفندق بالمستوى المطلوب وبأقل تكلفة ممكنة، من هذا المنطلق وجب بناء نوع من العلاقة بين هذه الأقسام وهذا الأمر لا يتحقق إلا بوجود قنوات اتصال دائمة تنقل المعلومات والخدمات بين الأقسام المختلفة أن مديرة التدبير الفندقي هي المسؤولة المباشرة عن ضمان سيولة الاتصالات بينها وبين الأقسام الأخرى، ولا شك أن هذا الأمر قد لا يمثل مشكلة في حالة الفندق الصغير المحدود الخدمات والسعة والمحدود الإمكانيات، إلا أنه في حالة الفنادق الكبيرة يصبح الأمر أكثر تعقيداً كما يصبح أيضاً أكثر إلحاحاً، ولهذه الأسباب فإنه من

الصعب وضع نموذج للعلاقات التي يجب أن ترتبط بين مختلف الأقسام، ومن ثم فقد اخترنا ما نعتقد أنه يصبح نموذجاً للتعاون بين أقسام الفندق الكبير وكما يلي:

أولاً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الاستقبال

العلاقة المشتركة بين قسم التدبير الفندقي وقسم الاستقبال تدور حول غرف الفندق، فقسم الاستقبال يقوم بحجزها للعملاء وقسم الخدمات يقوم بإعدادها وتوفير الخدمات اللازمة لها. ولكي يتم هذا بكفاءة ودقة فإنه يجب قيام نظام لتبادل المعلومات بين هذين القسمين، كما يجب أيضاً أن يستوعب كل قسم منها الصعوبات التي يواجهها القسم الآخر، إن قسم التدبير الفندقي يعتمد على قسم الاستقبال في تلقي تواريخ ومواعيد وصول الضيوف ومغادرتهم، إعلامه بموعد وصول الشخصيات الهامة، ورغبات بعض الضيوف في تغير غرفهم بغرف أخرى بعيدة عن الضوضاء أو مطلة على الحديقة، وبهذا يمكن حصر الرغبات الخاصة للنزلاء وتحقيقها وفي نفس الوقت تجنب مصادر الشكوى، كما أنه من المفضل أيضاً أن يخطر قسم التدبير الفندقي بمواعيد وصول المجموعات السياحية باعتبار أن وصول عدد كبير من الضيوف في وقت واحد دون إشعار مسبق قد يخلق نوعاً من الارتباك، كما قد يتأخر تسكين هؤلاء الضيوف في غرفهم مما يعطي انطباعاً سيئاً عن إدارة الفندق، كما يجب أن يخطر قسم التدبير الفندقي أيضاً بأرقام غرف الضيوف الذين سوف يغادرون الفندق في ساعة متأخرة ومن ثم يتم إعادة ترتيب الغرفة وتغير مفروشاتها حتى تصبح صالحة لاستقبال نزلاء جدد. وعلى الرغم من أن العديد من الفنادق تضع تعليمات بضرورة إخلاء الغرف قبل الساعة الثانية عشر ظهراً من يوم المغادرة، إلا أنه نتيجة لوصول أعداد كبيرة من الضيوف وخاصة في إجازات أعياد الميلاد وراس السنة والعطلات الصيفية فإن عددا من هؤلاء الضيوف قد يصل قبل أن يتمكن الفندق من إعداد غرفهم، وهذا لا يتأخر تسكين هؤلاء

الضيوف فإن على مديرة التدبير الفندقي أن تخطر قسم الاستقبال بالغرف التي يجب رفعها من قائمة حجز غرف الفندق بسبب الإصلاح أو الصيانة، كما تخطره أيضاً بالغرف التي تم إصلاحها أو إعداد ترتيبها.

وفي مواعيد محددة يومياً يقوم قسم التدبير الفندقي بإعداد بيان عن الغرف المؤجرة والغرف الشاغرة بحيث يستطيع قسم الاستقبال مطابقتها على ما لديه من معلومات. كما يجب أن تكون مديرة قسم التدبير الفندقي على علم بأسعار مختلف الخدمات التي تقدم للضيف بحيث تقوم بأخطار قسم الاستقبال أولاً بأول بكافة الطلبات والمبالغ الواجب إضافتها إلى فاتورة الضيف (مثل المطالبة بقيمة استئجار مجفف الشعر أو تقديم المشروبات في الغرفة....الخ) وبمثل هذا الأسلوب يصبح من الأرجح أن يتم التعاون بين القسمين بشكل يحقق المصلحة العليا للفندق.

المعلومات الواجب إعطائها إلى قسم الاستقبال يومياً:

١- أرقام الغرف الجاهزة لاستقبال الضيوف.

٢- في حالة وجود أكثر من شخص في الغرفة المنفردة.

٣- وجود مفقودات تخص النزلاء المغادرين.

٤- أرقام الغرف الغير جاهزة للبيع إما لوجود الصيانة فيها أو لتغير الديكور في الغرفة.

٥- عند اكتشاف ضيف مريض في الغرفة.

٦- الرحيل المتأخر للضيف وعدم التهيؤ للمغادرة.

٧- في حالة الرحيل الاضطراري (المفاجئ) الغير مثبت في قائمة المغادرين.

٨- عند اكتشاف أشياء مكسورة أو مفقودة داخل الغرفة من قبل الضيف.

٩- وجود أشياء غير مسموح بها في الغرفة مثل جلب الحلويات أو الطبخ في الغرفة.... الخ.

ويجب أن يتم تبليغ أو توصيل هذه المعلومات بشكل تقرير مكتوب ويسلم إلى قسم الاستقبال مرتين باليوم صباحاً ومساءاً.

ثانياً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم الصيانة

يعتبر قسم التدبير الفندقي أول من يكتشف الأشياء التي تحتاج إلى إصلاح أو ترميم، مثل المفاتيح التي لا تعمل أو مفاتيح الكهرباء التي في حاجة إلى إصلاح أو دورات المياه التي تحتاج إلى صيانة، وعلى رئيسة قسم التدبير الفندقي الإبلاغ أولاً بأول عن هذه الملاحظات، كما يفضل قسم الصيانة تجميع قائمة بالملاحظات المتشابهة والتعامل معها دفعة واحدة.. كما أن على قسم الصيانة أن يخطر قسم التدبير الفندقي بموعد بدء عمليات الإصلاح ومن ثم تترك الغرفة التي تحتاج إلى مثل هذه الإصلاحات مفتوحة، وفي حالة الغرف التي يتم تغير ديكوراتها يراعى نقل جميع قطع الأثاث وتسلم خالية إلى قسم الصيانة.

أما الحالات الطارئة التي تستدعي التدخل الفوري لقسم الصيانة يجب التبليغ عنها تليفونياً، ويلاحظ أنه في حالة وجود نوع من التعاون المثمر بين القسمين تتم العمليات المطلوبة بصورة سريعة دون حاجة إلى التعلل بأن هناك طلبات أخرى سابقة، إلا أننا يجب أن لا ننسى أن قسم الصيانة لا يقوم بالتعاون مع قسم التدبير الفندقي فقط، فهناك العديد من الأعمال التي تنتظره بالأقسام الأخرى بالفندق.

وفيما يأتي أهم المعلومات التي تتضمنها التقارير التي ترفع إلى قسم الصيانة وهي:

١- كتابة تقرير مفصل عن حالة الصيانة في الغرف صباح كل يوم وإرسالها لقسم الصيانة.

٢- تنفيذ بعض أعمال الصيانة السهلة من قبل العاملة أو المشرفة دون الاستعانة بقسم الصيانة كتغير المصابيح وتعليق الستائر، واستعمال الضاغطة لفتح المجاري.

٣- الإخبار المباشر عن الحالات الطارئة والسريعة مثل وجود حالة غير اعتيادية.

ثالثاً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع المطعم

المطعم من أكثر الأقسام استخداماً للمفارش والمناشف وغيرها، وعلى قسم التدبير الفندقي توفير رصيد كافي منها لتلبية احتياجات هذا القسم، كما أن مدير المطعم يجب أن يحرص كل الحرص على احترام مواعيد تغير المفارش وغيرها، كما يجب أن يحرص على حسن استخدامها.

وعلى مديرة قسم التدبير الفندقي، أن تحرص على قيام اتصال بين قسمها وبين مديرة المطعم وذلك حتى يتسنى معرفة احتياجات المطعم بالسرعة الممكنة كما قد تكون مديرة التدبير الفندقي مسؤولة في بعض الفنادق عن توفير الزهور لقاعة الطعام ومن المفضل أن يكون هناك نوعاً من التفاهم بينها وبين مدير المطعم حول نوعية وكمية الزهور المطلوبة، ومن المشكلات الصغيرة التي قد تنشأ بين القسمين والتي تتطلب درجة من التعاون بينهما تلك المشاكل المترتبة على تقديم الأطعمة والمشروبات في غرفة الضيوف، فقد يتكاسل عمال المطعم (خدمة الغرف) في جمع أدواتهم من الغرف كما أنهم قد يلوثون السجاد والمفروشات نتيجة إهمالهم في جمع هذه الأدوات، والعلاقة الطيبة بين القسمين كفيل بمواجهة مثل هذه المشاكل.

رابعاً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع المطبخ

إنه من الأمور المفضلة قيام نفس التعاون بين المطبخ وقسم التدبير الفندقي، فالمطبخ أيضاً يستخدم أنواع مختلفة من المفروشات والملابس والتي يشرف على إعدادها قسم التدبير الفندقي، وفي المقابل فإن المطبخ يقوم بإعداد الوجبات لأفراد القسم وعليه أن يحرص على استمرار العلاقات الطيبة.

خامساً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع الحسابات

يعتمد قسم الحسابات في إعداد كشوف أجور العاملين بقسم التدبير الفندقي على البيانات التي ترد إليه من رئيس القسم الأخير، وهذه البيانات تشمل عدد ساعات العمل الأسبوعي لكل عامل، الإجازات التي حصل عليها، ساعات العمل الإضافي. كما تتولى مديرة التدبير الفندقي أولاً بأول أخطار قسم الحسابات بأسماء العاملين الذين يتركون العمل (بالاستقالة أو غيرها... الخ) أو الذين يتخلفون عن العمل نتيجة المرض أو نتيجة حادث معين.

سادساً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع الأمن الفندقي

التعاون بين هذين القسمين يتمثل في ترتيب الإجراءات المشتركة الكفيلة بمنع الحريق أو سرقة الأمتعة أو ضياع مفاتيح الغرف، وكما أن أفراد قسم التدبير الفندقي من أكثر أفراد الفندق حركة وتنقل، فإنه بإمكان كل منهم أن يتميز بقوة الملاحظة بحيث ينتبه إلى أي شيء قد يثير الاشتباه ويقوم بالاتصال بقسم الأمن، وهو ما قد يحول دون تفاقم الخطر أو وقوع جريمة.

سابعاً: علاقة قسم التدبير الفندقي مع قسم المصبغة

بطبيعة الحال فإنه بدون مفروشات نظيفة يتعذر على قسم التدبير الفندقي ممارسة نشاطه، لذا فإن قسم التدبير الفندقي يجب أن يتفق على أسلوب للعمل

محدد التوقيت بحيث توفر له المصبغة ما يحتاجه من مفروشات نظيفة دون التعلل بضغوط مطالب الضيوف أو غيرهم.

بعض الجوانب الفنية المطلوبة لموظفي وموظفات قسم التدبير الفندقي:

١- الوقاية الشخصية: يقصد بها العناية بنظافة الجسم والشعر والأسنان والأظافر والأقدام وهذه مهمة في الفنادق فإذا ما شاهد الضيف أحد موظفي الفندق مرتدي زي موحد غير نظيف وأسنان غير نظيفة سوف تكون نظرته غير جيدة عن الفندق.

٢- يجب غسل الجسم يومياً وخاصة في الجو الحار واستعمال معطر تحت الإبط.

٣- غسل وكوي الزي الموحد من قبل المصبغة التابعة للفندق.

٤- يجب غسل الشعر مرتين بالأسبوع على الأقل أما بالنسبة للعاملات ذات الشعر الطويل والتي تعمل في الغرف أو في قسم الغسل أو البياضات يجب تصفيف شعرها إلى الخلف تلافياً لسقوط بعض الشعر على منامات الضيوف والأسرة أو على ملابس الضيوف أو سقوط الشعر في المكائن المستعملة في قسم المصبغة وقد يؤدي إلى تلف المكائن والضيف أيضاً لا يفضل أن يرى الشعر في غرفته أو في الحمام.

٥- العناية المستمرة بالأسنان.

٦- يجب الاعتناء بالأظافر جيداً وغير مسموح للعاملة استعمال صبغ أظافر بألوان صارخة (شديدة) لأن كثرة العمل يؤدي إلى زوال الصبغ بسرعة يجعل منظر الأظافر مشوه.

٧- غير مسموح للعاملة استعمال العطور لأن الضيف لا يفضل شم رائحة غريبة في الغرفة.

فوائد ارتداء الزي الموحد بالنسبة للعاملين في قسم التدبير الفندقي:

١- للوقاية والنظافة لأن الملابس المهنية للفندق يتوجب غسلها وكويها دائماً.

٢- ارتداء الزي الموحد يجعل العاملين فخورين بعملهم بالفندق الذي يعملون به.

٣- تساعد الملابس المهنية لتميز بين أقسام الموظفين داخل الفندق الواحد وبينهم وبين الضيوف.

٤- الإدارات الفندقية تعطي أهمية كبيرة وأموال كبيرة لتأمين ملابس الزي الموحد لإعطاء موظفيها الجاذبية والأناقة الضرورية التي تليق بمكانة الفندق.

أهم المشاكل التي تواجه قسم التدبير الفندقي:

تعتبر مشكلة غياب العاملين من أهم المشاكل التي تواجه قسم التدبير الفندقي فعلى الرغم من أن حالات غياب العاملين في قسم التدبير الفندقي غير مسموح بها إطلاقاً سيما وإن عدم مباشرة أي عامل والقيام بالمهام الموكلة له سوف يؤثر بشكل مباشر على تقييم الضيف لمستوى الخدمة المقدمة وبالتالي مستوى قناعته بتكرار الزيارة إلى الفندق أو المنشأة السياحية. وهنا لا بد من التأكيد على ضرورة التحسب إلى هذه المشكلة حيث تقوم معظم الإدارات الفندقية بوضع جداول للعاملين المساعدين. والاحتياط بالإضافة إلى جداول وردية العاملين وأيام عطلهم. وقد يرجع سبب غياب العاملين إلى جملة من العوامل وهي كالآتي:

أ- سوء التنظيم وتوزيع المسؤوليات حيث أكدت العديد من الدراسات هذا العامل سيما وأن توزيع المهام بما يتوافق مع إمكانات وقابليات الأيدي العاملة سوف يشجع العامل على الإبداع وحب العمل بدلاً من التمرد

والغياب بالإضافة إلى ذلك فإن تشجيع العامل على حضور الاجتماعات الدورية مع مشرفي الطوابق أو حتى المستوى الإداري العالي تأكيداً على توثيق مبدأ الإدارة من خلال الأهداف MBO من شأنه زيادة ولاء العاملين إلى وظيفتهم.

ب- قلة ثقة العاملين بأنفسهم ودورهم الرئيسي في نجاح سياسة الفندق التشغيلية وقد يعزى سبب ذلك إلى قلة الثقافة والخبرة الناتجة من عدم اشتراك مثل هؤلاء العاملين في الدورات التدريبية إضافة لذلك فقد يشعر العامل في قسم التدبير الفندقي بعدم الجدوى في حرصه على المواضبة سيما وأن صفته الوظيفية غير قابلة للتطوير أي أنه بعيد عن التدرج والترفيع الإداري وأن الإبداع بالنسبة له لا يعني شيء سوى زيادة الجهد العضلي المبذول لإنجاز الأعمال اليومية الموكلة له وبذلك فإن مثل هذا العامل سوف يبحث عن الأعذار والأسباب المختلفة لتبرير غياباته المتكررة.

جـ- عدم اهتمام الإدارات بتنمية قابليات وإمكانيات العاملين في قسم *التدبير الفندقي* خاصة *العمل المؤقت أو العمل* بعقود حيث تختلف هذه الفئة من ناحية الاهتمام ودرجة الولاء مقارنة مع العمال الدائمين إضافة إلى ذلك فإن طريقة إعطاء مهمة تنظيف بعض أقسام الفندق إلى متعهدين وما ينطوي على ذلك من ضياع العديد من حقوق العاملين مع المتعهد سوف يؤدي بالنتيجة إلى أن يكون معدل دوران العمل كبير جداً مما يؤدي إلى تلكؤ في إنجاز الأعمال اليومية المناطة بهم.

د- ضعف الإشراف حيث تشكل ضعف العلاقة بين العاملين والمشرفين سبباً أخر يضاف إلى الأسباب التي تؤدي إلى غياب العامل عن وظيفته وسوء معاملة المشرف مع العاملين بمعيته نتيجة لعدم خبرة

هذا المشرف وقلة شعوره بالمسؤولية ولعدم إدراكه وثقافته العالية حيث يعتبر نفسه متسلط وليس مشرف وقائد له مسؤولياته اتجاه العلاقات الإنسانية الطيبة مع العاملين. وهنا يمكن طرح جملة من الأسئلة للتدليل على أهمية الأشراف لحل العديد من المشاكل وليس فقط مشكلة غياب العاملين منها: إلى أي مدى يمكن أن يرتبط موضوع الإشراف الصحيح على نجاح عمل المرفق أو المنشأ السياحي؟ هل أن المشرف هو فعلاً العين الثاقبة كما هو موضح من ترجمة الكلمة الأجنبية Supervisor والمأخوذ من مقطعين super والتي تعني الخارق و vision والتي تعني الرؤيا والنظرة؟ ما هي عدد المرات التي اجتازها المشرف للتعرف على سلبيات ومشاكل العاملين وكيفية التعامل مع غيابات العمال المتكررة؟ هل يستخدم المشرف مبدأ العقاب للمتغيبين والثواب للملتزمين وما هي طرق العقاب والثواب التي يتبعها مشرف الطابق هل هي وسائل مادية أم معنوية أم الاثنان معا؟ هل يستخدم المشرف طريقة تمثيل الأدوار Role Playing لنقل خبرته إلى العاملين معهم لجعلهم أكثر حباً وولاءً إلى عملهم؟

هـ- بعد الإدارة عن مشاكل العاملين حيث لا بد على الجهاز الإداري أن يكون قريب من مشاكل العاملين ويعيش أوضاعهم واحتياجاتهم وهنا لا بد من التذكير بأن الوظيفة والعمل لها معنى مختلف باختلاف حاجة الفرد لها فمثلاً الفرد يعمل لكي يثبت وجود أو لسد حاجاته الأساسية المختلفة وأن الأجر بالنسبة للبعض يشكل الحافز الرئيسي لهم ولقد أكدت بعض الدراسات بأن نظرة المرأة المتزوجة والمنجبة للأطفال إلى العمل غير نظرة المرأة الغير متزوجة وآخر يعتبر العمل بالنسبة له أساسي لتطوير قابلياته أو حتى لمواصلة دراسته.

أما مشكلة زيادة معدل دوران العمل فتأتي بالمرتبة الثانية بعـــد مشــكلة غياب العاملين حيث يقدر معدل دوران العمل ضمن قسم التدبير الفندقي بحوالي ٢-١٥% خلال الشهر الواحد وبمعنى آخر هناك عاملان إلى خمسة عشر عامل من بين كل مئة عامل يتركون العمل بحثاً عن فرص عمل جديدة برواتب أعلـى وحوافز أكثر.

الفصل الرابع

المصبغة

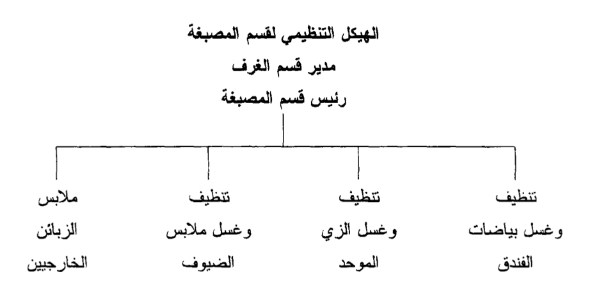
Laundry

الفصل الرابع

قسم المصبغة

Laundry

يعتبر هذا القسم من الأقسام المهمة التابعة لقسم الغرف ويعتبر هذا القسم من الأقسام المنتجة للفندق لأنه يحقق إيراد معين إلى الفندق ويوجد في أغلب الفنادق الكبيرة قسم خاص للمكوى وتكون وظيفته ليس لكي ملابس الضيوف فقط بل فحص نوعية البياضات والسيطرة عليها بالإضافة إلى غسل وكوي ملابس الموظفين (الزي الموحد) وملابس الضيوف وفي بعض الفنادق ملابس الزبائن الخارجي أيضاً وقد لا تجد فنادق الثلاثة نجوم ضرورة ملحة لقسم المصبغة.



مدير قسم المصبغة:

هو المشرف الذي يتحمل إدارة مسؤولية القسم ويجب أن تتوفر لديه الخبرة الكافية لإدارة القسم سواء كان ذلك إدارياً أو فنياً وحسب الشروط المتعارف عليها والتي تؤهله للإشراف على القسم بكفاءة عالية وكالآتي:

١- يجب أن تكون لديه خبرة مهنية وإدارية في قسم المصبغة في الفنادق الكبرى لمدة لا تقل عن ١٠ سنوات.

٢- يفضل من يحمل شهادة جامعية أولية أو عادة تكون شهادة الهندسة في الأنسجة والغزل والنسيج.

٣- يجيد اللغة الإنكليزية.

٤- يجب أن تكون له خبرة إدارية في إدارة الفنادق.

العاملين في قسم المصبغة:

١- **عمال إزالة البقع:** يتحدد عملهم في إزالة البقع الموجودة على البياضات وملابس الضيوف باستخدام مواصفات خاصة

٢- **عمال الغسل:** يكون واجبهم غسل البياضات وملابس الضيوف ومن ثم تجفيفها بواسطة مكائن الغسل والتجفيف.

٣- **عمال الكي:** يتخصص عملهم بالكوي لملابس الضيوف والشراشف بواسطة رولات خاصة للكوي والمتوفرة في الفنادق.

٤- **عمال الطي:** يتركز عملهم في إعادة طي القمصان الخاصة بالضيوف والملابس الأخرى وفي الفنادق الكبرى توجد مكائن خاصة لطي البياضات.

٥- **عمال المقاصة والسيطرة:** تنحصر مهمتهم بالمتابعة والملاحظة المستمرة لترتيب الملابس من حيث الكوي وطوي الملابس وتعليقها بشكل منتظم على حامله متحركة ونقلها إلى المكان المخصص لها.

٦- **عمال التوزيع:** واجبهم الأساسي إعادة مكوى الضيوف إلى غرفهم وتجهيز مخازن الطوابق بالبياضات النظيفة.

٧- **عمال نقل:** تكون مهمتهم نقل المواد الكيماوية والتجهيزات التي يحتاجها القسم من وإلى المخزون وأهم قسم فرعي من أقسام المصبغة هو.

قسم الغسيل الجاف (التنظيف الجاف):

واجبهم غسل المنسوجات التابعة للفندق غسل جاف مثل (الستائر) البطانيات الصوفية، غطاء الأسرة، ومن ضمن واجبهم أيضاً غسل ملابس الضيوف ومن المهم جداً على عاملي قسم المصبغة ملاحظة وجود النقود أو الحاجيات الأخرى التي قد يتركها الضيف بملابسه عند إرسالها إلى المصبغة.

المعدات الضرورية المستخدمة في قسم المصبغة:

١- **العربات:** تتوفر في أقسام المصبغة عربات بمختلف الأحجام والغرض منها هو نقل البياضات الغير نظيفة من المنفذ الخاص في المصبغة إلى ماكنة الغسل وغالباً ما تكون هذه العربات مصنوعة من القماش السميك القوي.

٢- **تسهل أيضاً لنقل البياضات الرطبة** من ماكنة الغسيل إلى أماكن الكوي.

٣- **أما العربات ذات الرفوف** تستخدم لنقل البياضات النظيفة والمطلوبة والجاهزة إلى غرفة البياضات.

٤- **مغسلة معدنية ذات حوضين:** تستخدم هذه المغسلة في إزالة البقع وفي تنظيف غرفة المصبغة.

٥- **فتحة لرمي البياضات المتسخة** وتكون ضرورية في معظم الفنادق الكبيرة والتي تضم مجموعة طوابق حيث أن عملية نقل البياضات بدونها يشكل

صعوبة كبيرة وتستخدم هذه الفتحات التي توصل الطوابق بقسم المصبغة بواسطة ممر ترمي البياضات من الطابق الأعلى إلى الطابق الأسفل للمصبغة ويكون مكانها في حائط غرفة العاملات وهو مشابه لغرفة إرسال البريد وهي عملية لاختصار الوقت والجهد.

٦- **ميزان للقياس:** ويكون استخدامه الأساس لوزن البياضات الجافة قبل وضعها في ماكنة الغسيل وإن هذه العملية ضرورية لكي يتجنب تحميل ماكنة الغسيل وزناً أكثر من طاقتها مما يؤدي إلى تلفها بسرعة.

٧- **ماكنة الغسل** حيث تحتوي على جهاز سيطرة يقوم للتحكم في درجات حرارة الماء وفيها أيضاً نسب أنواع الأنسجة مثل الصوف، القطن، البياضات والنايلون... الخ

٨- **ماكنة التجفيف:** هذه الماكنة تعمل بواسطة جهاز سيطرة خاص تجفف الملابس والبياضات الرطبة وذلك بتجفيفها بالهواء الحار.

٩- أجهزة الكوي، بعد أن تخرج الملابس من مكائن التجفيف تستخدم لكويها بواسطة هذه الأجهزة، هذه الماكنة تكون مختلفة الأحجام حسب نوعها وسعتها وحاجة الفندق إليها فأحيانا تحتوي على أربع رولات أو ثلاث أو اثنين أو يكتفي بواحدة فقط لكوي الشراشف والفوط وشراشف الوسائد والستائر حيث يكون في نهاية كل طرف عاملين لإدخال الشراشف أو استلامها في النهاية الثانية من الماكنة.

١٠- **ماكنة طوي كبيرة:** تعتبر هذه الماكنة مكملة للرولات حيث تطوي البياضات أوتوماتيكياً.

١١- **منضدة تعديل الملابس:** وهي المنضدة التي تستخدم لتسطيح البياضات مثل أغطية الوسادات وشراشف المنضدة قبل الكوي.

١٢- مكائن صغيرة لكوي البياضات للقمصان وطويها وترتيبها.

ودائماً تقع غرفة البياضات بالقرب من قسم المصبغة حتى تسهل عملية نقل البياضات من غرفة البياضات إلى قسم المصبغة وبالعكس.

أخيراً لا بد من التذكير بأن قسم المصبغة يقوم بتقديم خدماته لجميع أقسام الفندق (الغرف، صالات المطعم... الخ) وكذلك لخدمة الضيوف، وفي الفنادق الكبيرة يكون هناك مغسلة للبياضات والمفارش الخاصة بالفندق ومغسلة أخرى للضيوف. وفي هذه الحالة تهيأ قائمة لكل منها بحيث تحمل الأقسام بنصيبها من التكاليف الخاصة بهذا القسم، وقد جرى العرف على تقسيم مصروفات قسم المصبغة بين الفندق والنزلاء بسنة ٦٠% الى ٤٠% على التوالي.

وإذا كان بالفندق مغسلة واحدة فإن إيرادات هذا القسم تتمثل في الفواتير الخاصة بالضيوف والحوالات نتيجة إرسال طلبات النزلاء إلى مغاسل أخرى حيث يضاف ذلك إلى موارد أخرى أما مصروفات القسم تتمثل في المصروفات الخاصة بخدمات الضيوف وذلك للتعرف على صافي الربح أو الخسارة للقسم.

ويستبعد من الإيرادات الخصومات التي تقوم الإدارة بمنحها للضيوف وكذلك مصاريف القسم على الأجور والمرتبات والمزايا العينية والتي تشمل تكلفة الوجبات الغذائية التي تصرف لموظفي القسم، وتكلفة مواد النظافة وتكلفة المطبوعات والأدوات الكتابية وزي العاملين والقائمة الآتية توضح قائمة دخل قسم المصبغة.

فندق..

قائمة الدخل لقسم المغسلة عن /   /   ٢٠٠٠

إجمالي المبيعات	× × × ×	
- الخصومات	× × × ×	
صافي المبيعات		× × × ×
- المصاريف وتشمل		
الأجور والمرتبات		
الوجبات الغذائية		
التأمينات الاجتماعية		
- مواد النظافة		
الأدوات الكتابية		
زي العاملين		
إجمالي المصروفات		
المجموع		
		××××
صافي الربح أو الخسارة		××××

الفصل الخامس

قسم السلامة (الأمن)

Security Department

الفصل الخامس

قسم السلامة (الأمن)
Security Department

إن سمعة الفندق وشهرته بين الفنادق المنافسة تعتبر من أهم العوامل التي تحرص معظم الفنادق على الاحتفاظ بها لضمان عمليات التشغيل وتحقيق أعلى نسبة أعمال ممكنة. ففي الفنادق الكبيرة التي تحتوي على بضع مئات من الغرف والعديد من الصالات العامة والمطاعم والمشارب والمحلات التجارية والتي يمكن وصفها بأنها مدينة صغيرة تحت سقف واحد، لا بد من توفير الحماية الكافية لحياة ضيوفها والمترددين عليها وكذلك المحافظة على أموال وموجودات هؤلاء الضيوف وكذلك موجودات وأموال الفندق من الضياع والسرقة. مثل هذه الفنادق الكبيرة تحتاج إلى قوة أمينة منظمة يتم توزيع أفرادها على المناطق المختلفة خلال ساعات الليل والنهار للمحافظة على أمن وسلامة ضيوف وموظفي وموجودات الفندق.

تعني كلمة إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعنى بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق والسيطرة على المفاتيح ومتابعة أجهزة الإنذار للحريق وكذلك الحد من تطفل الضيوف المزعجين ومراقبة القضايا الغير مشروعة التي تحدث داخل الفندق والحد منها.

أما السلامة الفندقية فهي المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق فقط وليس لها علاقة بقوات الأمن والشرطة الخارجية إطلاقاً ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها في بعض الأحيان ومن مميزات قسم السلامة.

١- أن منتسبو هذا القسم ليس هم ضباط شرطة أو أمن هم موظفين تابعين لإدارة الفندق فقط.

٢- يعين في قسم السلامة دائماً موظفين يكون لديهم خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن.

٣- إن عدد كبير من الضيوف يتصور أن وجود قسم السلامة في الفندق هو بالحقيقة مصدر ازعاج وقلق لراحة الضيوف وتعكير سعادتهم.

٤- إدارة السلامة تهتم بالمحافظة على كل محتويات الفندق والمحافظة على أمن وسلامة كل ضيوف الفندق ومراقبة العاملين في الفندق وممتلكاتهم الشخصية والقانونية داخل الفندق.

٥- موظفي السلامة هي أكثر الموظفين الذين يستخدمون في الفندق لمدة طويلة جداً أي نسبة دوران العمل قليلة جداً.

ويعتمد حجم قسم السلامة على الآتي:

١- موقع الفندق من حيث الحي والمنطقة أو المدينة أو الدولة التي بها نسبة الإجرام عالية يحتاج الفندق إلى كادر وأجهزة كثيرة لاستخدامه في قسم السلامة.

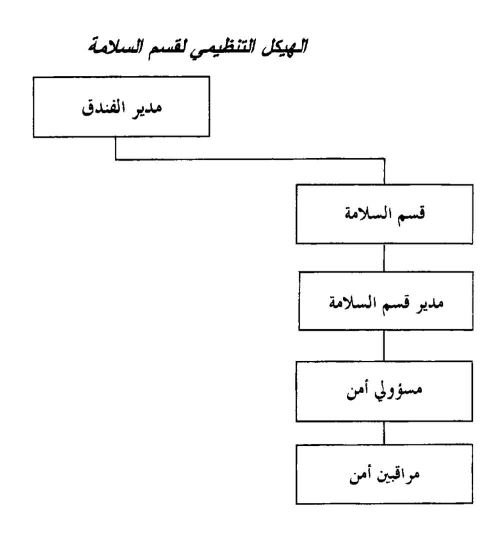
٢- الخدمات التي يقدمها الفندق من حيث استقبال الفندق للوفود الرسمية والعالمية أو عقد مؤتمرات محلية أو عالمية أو اجتماعات مهمة لرجال الأعمال..... الخ.

٣- حجم الفندق حيث كلما زاد حجم الفندق وزاد عدد غرفه ومساحته كلما احتاج الفندق إلى قسم سلامة أكبر وأحدث.

ويرأس قسم السلامة مدير القسم الذي يكون ارتباطه المباشر مع مدير الفندق أو المدير المقيم ويتكون هذا القسم من مسئولي أمن ومراقبين أمن وكل مسؤول أمن فندقي يرتبط من ٥-٨ مراقبين ويكونوا مسؤولين على جزء من

أجزاء الفندق أو مسؤولين على أمن عدة طوابق أو عدة صـــالات أو المكتـب الأمامي... الخ.

الهيكل التنظيمي لقسم السلامة



وموظفي قسم السلامة في أي فندق كان يجب أن يكونوا في حالة انتبـــاه على مدار الليل والنهار فالضيوف غالبا ما يغفلون عن إغلاق غرفهم كمـــا أن عدداً منهم يفضل الاحتفاظ بأمواله ومجوهراته والحاجات النفيسة معه أي فـــي غرفته ولا يفضل أن يودعها في صناديق الأمانات التابع للفندق ولذا يجـــب أن يكون قسم السلامة واعي بأساليب السرقة كما يجب أن يكون على علم بالقوانين المحلية والأنظمة السائدة في المدينة أو الدولة التي يقع بهما الفندق حتى يستطيع موظفي هذا القسم من تأدية واجباتهم بدقة وبصورة صحيحة.

فنلاحظ أن أغلب الفنادق عندما تعين موظفين جدد لهذا القسم تقوم بتدريبهم على المحافظة على الأمن ودراسة القوانين والأنظمة السائدة في البلد منعاً لحدوث أي تداخل أو ملاحقة أو تعدي على الضيوف بدون سبب مشروع.

إن نظام الأمن الفندقي الذي تنقصه الكفاءة يتساوى في خطورته على الإدارة التي تنقصها الخبرة والأمثلة كثيرة على ما يمكن أن تواجهه الإدارة نتيجة قصور نظام الأمن، فأمين الصندوق الحديث العهد بالعمل والذي يقبل بطاقات ائتمان مزيفة يؤدي إلى خسارة محققة للفندق كان من الممكن أن لا يقع في هذا الخطأ إذا ما عني نظام الأمن المعمول به بكيفية التفريق بين بطاقات الائتمان الصحيحة والمزيفة والضيف الذي يتعرض لعملية سطو داخل موقف السيارات التابع للفندق بسبب عدم وجود الإنارة الجيدة أو لعدم تخصيص حارس للموقف.

واجبات قسم السلامة:

١- مراقبة أبواب الفندق وخاصة أثناء الليل مع ضرورة المرور على غرف الضيوف للتأكد من غلق أبوابها ومراقبة أبواب الفندق الجانبية والخلفية المخصصة لدخول وخروج منتسبي الفندق وتفتيشهم منها منعا لحدوث السرقة.

٢- العمل على إبعاد السكارى والعابثين من غير الضيوف لمنع وقوع مشاكل واتخاذ الإجراءات اللازمة من حيث إبلاغ قسم الشرطة أو اصطحاب السكارى من ضيوف الفندق إلى غرفهم بعد تقديم الإسعافات الأولية لهم وجعلهم تحت المراقبة أثناء تواجدهم بغرفهم وإشعار خدمات الغرف بعدم تقديم المشروبات الكحولية لهم.

٣- إخطار مدير الفندق وكذلك الطبيب المختص لتقديم الخدمات الطبية للضيوف في حالة وقوع حادث معين والعمل على نقل من تستوجب

حالته إلى المستشفى أو في هذه الحالة يجب إعداد تقرير مفصل عن الحادث معززاً بتقرير من الطبيب المعالج عن مدى الإصابة لتقديمه إلى قسم الشرطة وشركات التأمين في حالة التأمين ضد المسؤولية المدنية.

٤- مراقبة الضيوف الغير مرغوب بهم أو المشكوك من أمرهم والعمل على توفير الهدوء والراحة والأمن لضيوف الفندق.

٥- السيطرة على المفاتيح أي مفاتيح غرف الضيوف من حيث التسليم والاستلام منعاً للسرقة.

٦- مراقبة أجهزة الإطفاء والتنبيه عن الحريق.

٧- مراقبة الموظفين الغير مخلصين.

٨- مراقبة مخازن الفندق، وموقف السيارات والمسبح والأسوار الخارجية للفندق والأرصفة المحاذية للفندق.

يجب أن يكون التشديد على منع ما يسمى بمشاكل السلامة عوضاً عن تقصي المشكلة ومحاكمة المسؤولين عن الخسارة عند وقوعها.

برنامج إدارة قسم السلامة:

يعتمد برنامج أو خطة السلامة الفندقية على ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

أولاً: السلامة المادية: physical security

تشمل السلامة المادية الحفاظ على أبنية ومحتويات وأرضيات الفندق وتتضمن أيضاً الديكورات والإضافات والجدران والبوابات وأجراس التنبيه للحريق وشبكة التلفزيون (للمراقبة) الداخلية والمخازن.

ففي الفنادق والموتيلات التي تقع في أماكن مكشوفة يجب التركيز والحفاظ على الأسوار الخارجية والمداخل ليلا. كما يجب حماية حدود الفندق من العابثين واللصوص وفي حالة وجود موقف للسيارات يجب حماية السيارات

من السرقة، وكذلك حماية حمام السباحة الخارجي والداخلي من العابثين ووقايته من الحوادث.

وفيما يأتي جملة من التوصيات الخاصة لضمان عمل قسم السلامة وهي:

١- أفضل وقاية للفندق هو إحاطته بأسوار عالية وتوفير أجراس الإنذار ويجب أن لا تظهر الأسوار بشكل عدائي وتؤثره على الأبنية القريبة من الفندق.

٢- أما موقف السيارات فيجب تجهيزه بإنارة جيدة خلال الليل، كما يجب حماية ووقاية الأبواب الجانبية للفندق التي تؤدي إلى الشوارع الفرعية المحاذية للفندق ويكون وجود هذه الأبواب كمنافذ للحالات الطارئة وهذا لا يعني إهمالها ولكن يجب أن تقفل وتفتح من الداخل فقط وتكون مجهزة بأجراس الإنذار.

٣- هناك أمور يجب مراعاتها عند تصميم الفندق وتصميم مداخله فموقع النشاطات المختلفة يجب توفير سلامة إضافية لها.

٤- التصميم والمداخل لها دراسة خاصة أيضا، موقع مكاتب الإدارة وأمين صندوق المكتب الأمامي ورئيس أمناء الصندوق ومكتب الأفراد ومكتب مراقب الكلف ومنصة الاستلام والمخازن المختلفة والأقفال والثلاجات وغرف دواليب الموظفين ومكتب مدير الفندق والتدبير الفندقي والمكوى ومناطق أخرى لهم تأثير مهم حول جهود السلامة والوقاية.

٥- تصميم الصالة الرئيسية والمكتب الأمامي ومكتب مراقبة ضبط الدوام ومكان صناديق الأمانات جميعها تتعلق بالسلامة المادية كذلك التصميم الأساسي لطوابق غرف الضيوف والمطاعم والمشارب.

٦- مداخل الفندق وأبوابه سواء كانت متينة أو قوية جداً لا يمكن إهمالها عند التخطيط للسلامة وكذلك لا يمكن إهمال مواقع غرف الضيوف ونشاطات وأعمال الواجهة الخلفية للفندق.

٧- أجراس التنبيه ضد الحريق تعتبر جزءاً من السلامة المادية حيث أن كل مرافق الفندق مزودة بأجهزة تنبيه ضد الحريق ولكنه من الغريب أنه لا يوجد أجهزة تنبيه ضد السرقة والسطو في الفندق.

٨- بصورة عامة كل الأماكن التي يمكن أن تتواجد بها أموال أو يتم تسليم أو استلام أموال بها أو الأماكن التي تحفظ بها الأشياء القيمة للضيوف أو للفندق ممكن أن تكون معرضة لسطو والسرقة.

٩- نظام التلفزيون الداخلي المغلق (للمراقبة) أو الكاميرات الزمنية المتحركة ممكن أن تحسن كثيراً من وسائل الوقاية والحماية وهذا بدوره يقلل من كادر قسم السلامة.

١٠- في بعض الأحيان يزود منتسبو قسم السلامة ببعض الأسلحة لمجابهة مشاكل من أنواع معينة وتكون هذه ذو فائدة كبيرة وبصورة خاصة لحماية أمين الصندوق في المكتب الأمامي وكذلك لمنع مشاكل سرقة الغرف.

١١- وضع أقفال محكمة لا تعني بالضرورة وسيلة مناسبة للسلامة، استعمال خزانات أمينة للملفات ممكن أن توفر درجات مختلفة من الوقاية ضد السرقة والسطو والحريق وتعتبر هذه الوسائل إلزامية للإدارة الفندقية لتحديد بدقة كم من وسائل السلامة يحتاجها الفندق قبل شراء مثل هذه المعدات.

١٢- وأخيراً يمكن القول بصورة مثالية أن كل عوامل السلامة المادية يجب أن تناقش بصورة كاملة ومفصلة عند التخطيط لبناء فندق جديد

وبنفس الوقت لا يمكن لأي فندق أن يهمل أعمال السلامة إذا كانت الإدارة الفندقية مهتمة بصورة جدية بتقليل الخسائر والمخاطرة.

ثانياً: الأفراد Personnel

أفضل درجة من برنامج السلامة المادية وأفضل الأنظمة والإجراءات التي ممكن أن تطبق قد تعطي نتائج عكسية إذا كان العاملين المسؤولين عن تطبيقها ليسوا بالمستوى المطلوب أو لم يكن تعينهم أو اختيارهم جيد، إن اختيار العاملين وتوجيههم بصورة جيدة ممكن أن يعتبر عامل مهم لتقليل الخسارة أو بطريقة أخرى هي المساهمة في اقتناص الضيوف الغير أمناء، من جانب أخر فإن العاملين الذين لم يتم اختبارهم أو توجيههم قد تسول لهم أنفسهم للسرقة من الفندق أو من الضيوف.

لذلك يجب أن تنفذ تطبيقات عملية لتعيين الموظفين بشكل مفصل والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الأشخاص لغرض تعيينهم في الفندق.

كذلك يجب مقارنة البدائل ويكون الاختيار الأفضل للعاملين بدون تميز ودراسة استمارة تعينهم بعناية ودقة فائقة والتأكد من أنهم أجابوا على كل الأسئلة المطروحة لهم في الاستمارة بصورة كاملة.

إن بعض الذين يخططون للقيام بعمل ما يحاولون إعطاء معلومات غير صحيحة وخاصة إذا كانت هناك حالة مستعجلة لاشغال وظيفة شاغرة. لذلك يجب أن يخضع العاملون المراد تعيينهم إلى مقابلة شخصية ويجب أن يكون الأفراد القائمين بالمقابلة ذو خبرة وكفاءة كبيرة.

عندما يتم تعيين العاملين بالفندق نادراً ما تعطيهم الإدارة أي معلومات عن السلامة ويكونون غير مدركين تماماً بالجهود الجماعية التي تتضمن حماية

الفندق وضيوفه وتبرز هذه الظاهرة في كافة المستويات الإدارية ويعتبر موظفو السلامة مذنبون عند الفشل في التعاون مع الآخرين.

ويعتبر النقص في الاتصالات الموجودة داخل الفندق هي مشكلة أساسية تعيق تطوير برامج السلامة الفعالة والحقيقة أنها تسبب مشاكل عديدة يجب تجنبها ونورد على سبيل المثال لا الحصر الأمثلة الآتية:

١- التعاون المستمر بين موظفي قسم الاستقبال وحاملي الحقائب عند تسجيل الضيوف في الفندق وحتى إيصال الضيف إلى غرفته.

٢- تقديم قسم خدمات الغرف تقاريره بصورة مستمرة وفورية إلى أمين الصندوق (صراف المكتب الأمامي) عن كل المصاريف التي تتحقق بذمة الضيف حتى يتم حساب الضيف بصورة مستمرة.

٣- من المحتمل أن يحمل حامل الحقائب حقيبة أحد الضيوف وهي فارغةِ أو خفيفة فيجب على حامل الحقائب تبليغ هذه الحالة إلى قسم التدبير الفندقي وقسم السلامة حتى يكونوا يقضين من احتمال سرقة بعض ممتلكات الفندق.

٤- يعمل مدير المبيعات بصورة ملازمة مع مدير الأطعمة والمشروبات لربط الأعمال الرئيسية المتعلقة بالبيع ولكنه في نفس الوقت لا يبلغ مدير قسم السلامة عن أي شيء إلا ما يتعلق بمشاكل الوقاية والأمن.

ومن جانب آخر فعند نشوء أي مشكلة رئيسية تتعلق بالسلامة فعلى مديو قسم السلامة أن يضع في حساباته بأن هذه المشكلة سوف تجلب انتباه الصحافة والإعلام لذلك وجب عليه مناقشة هذه المشكلة مع مدير العلاقات العامة بالفندق.

هناك دراسات أخرى للأفراد على سبيل المثال الاستعمال الشخصي للغير مخول رسمياً لمكائن الغسيل يعتبر نوع من السرقة وكذلك التسجيل في بطاقة

الوقت في حالة الدخول أو الخروج لأحد الأصدقاء عندما يصل متأخراً أو يخرج مبكراً أو غائب عن العمل يعتبر نوعاً من أنواع السرقة.

نقل محتويات الفندق الغير شخصية من مكان لآخـــر وتفتيـش دواليـب الموظفين يعتبر أيضاً من ضمن واجبات إدارة الســلامة كذلـك بالنسـبة إلـى موظفي قسم الاستقبال الذي يقبلون الإكراميات لغرض الإسراع فـــي تنظيـف وتسليم الغرف يعتبر هذا العمل ضد مصلحة الفندق قليل من النـــاس يدركـون حجم وضخامة سرقات الموظفين من الفندق.

ثالثاً: الأنظمة Systems

الأنظمة واللوائح الإدارية تلعب دوراً مهماً وشاملاً في برنامج الســـلامة والسيطرة لا تكون شرطاً أساسياً لمنع سرقات الموظفين لكنها قد تحبط بعـــض السرقات وتسهل تثبيت المسؤوليات عند وقوع الخسائر.

والسيطرة ضرورية ولكن يجب أن لا تكون قاصرة أو مقيدة بحيث تسبب خسارة في الكفاءة وخسائر في الموجودات فعلى سبيل المثال أن إحدى الصـــور الواضحة للسيطرة هي السيطرة على الخزين عندما لا تكون الطلبيـــات علـى الخزين متساوية لكل الأقسام حتى المتطلبات الأساسية يجب أن تخضـــع إلـى السيطرة وأن تسليم الخزين إلى الأقسام يجب أن يخضع إلى الإشراف من قبـــل ممثلي مكتب المراقب Controller.

أما السماح لمدير أي قسم باستلام بضاعة قسمة مـــن المخـــازن بـــدون إشراف يعتبر أعلى درجة من السذاجة ولكن لا يوجد أي مانع معيـــن لإعطـــاء مدراء الأقسام بعض المعلومات عن المستويات الدنيا للخزيـــن لغـــرض عمـــل إحصائيات أو على أساس عشوائي.

وتعتبر الأطعمة والمشروبات مثل واضح لهذه المشـــكلة ففـــي الفنـــادق يتسلمون بضاعتهم من المخازن على الأساس الشهري، فكرتهم في ذلك بأنـــه إذا

حصل أي نقص في الخزين فسوف يتم تبليغهم بوقت سريع نسبياً وسوف لا يعرفون إذا كانت نتيجة النقص في الخزين ناتج عن تواطأ بين السائق والبائع وموظف الاستلام أو نتيجة سرقة داخلية.

والسيطرة الأخرى التي يجب أن تمارس هي السيطرة على المفاتيح التي تعطى grand Masters Keys للأشخاص على أساس درجاتهم الوظيفية وليس على أساس احتياجاتهم لهذه المفاتيح فقد يحصل العاملون في قسم خدمة الغرف على المفتاح الرئيسي ولكنهم بالحقيقة لا يحتاجونه ويطبق القول نفسه على العديد من الموظفين الذين يستطيعون الذهاب إلى قسم الاستقبال وأخذ مفتاح أي غرفة كانت وبدون أي سؤال.

إن عملية الوقاية والحفاظ على الأموال الموجودة في المكتب الأمامي والمطعم والمشرب عندما لا يتم استعمالها خلال تبديل وجبات العمل يكون مهم جداً ولكنه من الأهمية القصوى هو تثبيت المسؤوليات عند حصول أي نقص معين ومن جهة أخرى يجب السيطرة على شريط ماكنة استلام النقود من وجهة نظر السلامة والانتباه إلى مطابقة الرصيد مع البنك، وكذلك يجب أن تطبق السيطرة أيضاً على أساليب بيع الموجودات المستهلكة أو الغير ضرورية على سبيل المثال أهمية البيع على أساس عطاءات المنافسة واحتماليات التوفير من عمليات البيع ولأن العطاءات يشترك فيها عدة متعهدين والذين يتم اختيارهم بصورة متفردة من قبل مجلس إدارة الفندق. وكذلك المشروبات يجب أن يتم استبدالها على أساس طلب تحريري يقدم إلى مدير الشراب وكذلك يجب أن يكون هناك سبب مشروع وراء طلب الأطعمة بكتاب تحريري موقع من قبل رئيس الطهاة وهذه بعض الطرق على إمكانيات السيطرة على الموجودات.

يجب دراسة عدة أنواع من السيطرة ليتم تطبيقها لغرض الحفاظ على البياضات وتجهيزات التدبير الفندقي والأواني الزجاجية والأقداح والمعالق

والسكاكين وتجهيزات الغسيل والمكوى والعدد والأثاث ومعدات المكتب وحتى تلفونات مكتب الإدارة العليا عندما تكون مجهزة باتصال خارجي مباشر.

أما السيطرة الأخرى فهي التي تتعلق بتوسيع الرصيد الدائن للضيف حيث هناك حاجة ملحة في السيطرة على توسيع الأرصدة الدائنة للضيوف وربما يتم تطبيق سياسة معينة في تقديم قوائم الحساب للضيوف في نهاية كل أسبوع أو إذا ما زاد رصيد الضيف عن حد معين خلال يومين أو ثلاثة.

كل هذه الأنواع من السيطرة المختلفة والضرورية تستوجب الإعلان عنها في السياسة الداخلية للفندق من قبل الإدارة العليا وتطبيقها من قبل المشرف ورؤساء الأقسام المختلفة.

ويتم تدخل مدير قسم السلامة عند حصول نقص معين أو عند التوقيع لحصول نقص، حيث أن الفشل في إنشاء وتعزيز سياسات السيطرة المختلفة سوف تؤثر انعكاساتها على الربحية.

المداخل إلى حلول مشاكل السلامة يجب أن تكون كلية إذا رغبا في الوصول إلى أي درجة من النجاح. ويجب أن يكون تطبيق هذه العناصر بصورة مرنة واقتصادية ولمدة طويلة وتبني فكرة الوقاية والسلامة بصورة ملحة وأساسية وهذه الاستمرارية سوف تكون ضرورية لمدير قسم السلامة.

أن مسك الطباخ وهو يسرق قطعة لحم وبعض المواد الأخرى أمر مألوف. ومن وجهة نظر الأرباح والخسائر لا تعتبر تقريباً مهمة مثل أهمية الوقاية من السرقة بصورة أساسية.

أما إذا فقد مفتاح المشرب مثلاً فإن من الحلول المنطقية لهذه الحالة هو تغير قفل الباب أفضل من مراقبة المشرب لغرض القبض على اللص.

أما مكانة قسم السلامة من خارطة الهيكل التنظيمي للفندق فيجب وضع قسم السلامة (بغض النظر عن حجمه) كجزء مكمل من تنظيم الفندق ومدير قسم السلامة يجب أن يكون عمله بصورة كاملة كأحد أعضاء فريق إدارة الفندق

ويدعم بدقة وبصورة متواصلة وحيوية علاقاته مع مساعد المدير وكل رؤساء الأقسام الفندقية الأخرى.

ويجب أن ترتب إدارة السلامة لغرض سد احتياجات مهمة للفندق حيث هناك عدة عوامل ذات العلاقة والتي بالإمكان تطبيقها لكل فندق على حدة حيث تساعد في تحديد حجم القسم وبغض النظر عن عدد الموظفين والذين يجب تدريبهم بصورة كاملة حتى يستطيعون أن يؤدوا واجباتهم بكفاءة عالية.

ويجب على قسم السلامة كذلك أن يمارس بصورة واضحة جهود وقاية الخسارة من خلال الدوريات وتفتيش الرزم والفحص الميداني لمنصات تسليم البضاعة بواسطة المركبات الكبيرة ومراقبة أنظمة السلامة وتفتيش أجهزة الوقاية من الحريق.... الخ.

أما الجهة الثانية من معادلة السلامة فهو الضيف الذي قد يكون ضحية لحادث ما فتعتبر هذه الحالة باهظة الثمن بالنسبة للفندق لتسوية التعويض النقدي ويؤدي هذا إلى زيادة القسط السنوي للتأمين أو الدعاية المضادة للفندق.

أما إذا كان الفندق هو الضحية فتكون التكاليف أكثر وضوحاً وفي كل الحالات يعتبر الفندق هو الخاسر.

وقد يتحمل الضيف نفسه المسؤولية في وقوعه لأي حادث مؤسف كأن يكون عديم الاهتمام لوقاية أمواله الشخصية أو إعطاء رقم غرفته بصورة طائشة إلى أي شخص يسأله عن الرقم.

أو قد لا يضع أمواله في صناديق الأمانات المتوفرة في الفندق أو أن يترك أمواله ومجوهراته أو حتى بطاقة سفره على السرير في الغرفة أو على المنضدة مما يشجع اللصوص على السرقة وهذا يعتبر أيضاً إغراء تام لعاملات النظافة أو عمال الخدمة في خدمة الغرف أو عامل الخدمات الشخصية وجعل أمواله لقمة سائغة للصوص الفنادق المحترفين ومع ذلك، فإن صناعة الفنادق نفسها ليست بريئة بصورة تامة لأن هناك أشياء أهم من وضع الأموال في

صناديق الأمانات فقط. أخيراً فلا بد من القول بأن الضيف القادم حديثاً والذي يدخل غرفته يجد كراسات فيها كل الخدمات التي تقدم في الفندق والإعلان عن مطاعم ومشارب مختلفة ولكن نادراً ما يجد اقتراحات أو على الأقل جهود قليلة تبذل من قبل الفندق لمساعدة الضيف لوقاية أمواله الخاصة، أخذت أغلب الفنادق الآن تعي لهذه المشكلة.

بيان أسئلة السلامة:

هناك بعض الأسئلة التي يجب على قسم السلامة معرفة أجوبتها والتأكد منها لغرض رسم سياسة سليمة للسلامة:

١- هل يحرص أمين الصندوق أن تكون صناديق النقد مغلقة طول الوقت؟

٢- هل يستخدم عامل البار أو الساقي نقوده الخاصة في صرف (فكة) للعملاء؟

٣- هل يقوم مستخدمي المطبخ باستبدال ملابسهم الخاصة بملابس العمل داخل المطبخ؟

٤- متى يتم تغيير إقفال الحجرات التي تحوي أشياء ذات قيمة؟

٥- هل هناك سجل خاص يوضح بيان المفاتيح السابق فقدها؟

٦- هل الإضاءة كافية في المناطق المحيطة بالفندق أو التابعة له؟

٧- هل يتم تفتيش أكياس القمامة عند خروجها من الفندق؟

٨- هل يتم تسليم صناديق المشروبات مغلفة اكتفاء بما هو مكتوب عليها من الخارج؟

٩- من الذي يقوم بحصر محتويات البار أول بأول؟

١٠- كيف وأين تحفظ سجلات الفندق؟

١١- هل هناك أسلوباً محدد لمراقبة المستخدمين بالفندق؟

١٢- هل هناك أبواب خلفية للفندق ومن المصرح له باستخدامها؟

١٣- من يقوم بمراجعة مستندات المصرفات النثرية؟

١٤- هل هناك قفل زمني للمخزن؟

١٥- هل تترك الخزائن الفارغة مفتوحة؟

١٦- أين تحفظ دفاتر الشيكات الخاصة بالفندق؟

١٧- ماذا يتم بالنسبة للمقتنيات التي يعثر عليها ولا يتقدم أحد للسؤال عنها؟

١٨- هل يتم تسليم بطاقات العاملين الذين يتركون العمل بالفندق قبل مغادرتهم له؟

١٩- هل يتم تأمين أبواب المخازن بصفة دورية؟

٢٠- كم من العاملين يعرف موعد توجه أمين الصندوق إلى البنك؟

٢١- هل يتم مراجعة إضافية لفواتير تلفونات الموظفين؟

٢٢- هل أنظمة الحسابات والمشتريات من الصعوبة بحيث لا يعرفها إلا القليل من الموظفين؟

٢٣- هل يتم أخطار أمين الصندوق فوراً بحسابات العملاء ومصروفاتهم التي تتحقق؟

٢٤- هل سلم الحريق يودي فقط إلى الشارع؟

٢٥- هل يعرف كل أمين صندوق التفرقة بين بطاقات الائتمان الصحيحة والمزيفة؟

٢٦- متى يتم مراجعة المفاتيح التي بحوزة بعض العاملين بالفندق؟

٢٧- كيف يتم استخدام العمال المؤقتين في الفندق؟

٢٨- هل هناك فواتير غير واضحة الأصناف يتم سدادها؟

٢٩- هل جميع الزجاجات الموجودة في البار واردة أصلاً من مخزن الفندق؟

٣٠- كيف يتم التأكد من أن المشروبات لم يضاف إليه الماء؟

٣١- من المسؤول عن تسلم شيكات المطعم؟

٣٢- هل يتم مطالبة الضيوف بتسليم المفاتيح عند مغادرتهم الفندق بصورة مؤقتة؟

٣٣- هل يتم تسجيل المطالبات التلفونية رقمياً؟

٣٤- هل يقوم موظفي السلامة بعمليات مرور وتفتيش غير روتينية؟

٣٥- إذا شب حريق في مكان ما بالفندق من هو المكلف بنقل السجلات والنقود إلى مكان معين؟

٣٦- هل يتم تفتيش أمتعة وحقائب موظفي الفندق؟

٣٧- من يقم بمراجعة الحسابات الغير مدفوعة؟

٣٨- هل يتم تدريب موظفي السلامة بصورة دورية؟ وهل لهم اختبارات لياقة كل فترة زمنية معنية؟

٣٩- هل يتم استخدام الزجاج الغير قابل للكسر في غرفة الضيوف؟

٤٠- هل هناك إضاءة كافية في موقف سيارات العاملين بالفندق؟

٤١- هل يتم إرسال النقود السائلة فوراً وبصفة مستمرة إلى البنك أم يتم الاحتفاظ بها في الخزانة؟

٤٢- هل يتم تسجيل أرقام السيارات في موقف الضيوف أو موقف العاملين بالفندق؟

٤٣- هل يستخدم الفندق خزائن زمنية لا تفتح إلا في مواعيد محددة؟

٤٤- أين توضع بطاقات الأرقام السرية لفتح خزائن الفندق؟

٤٥- هل توضع صناديق مخلفات الفندق على مقربة من مدخل العاملين؟

الفصل السادس

قسم الصيانة

Maintenance or Engineering Department

قسم الصيانة

Maintenance or Engineering Department

يعمل قسم الهندسة بصورة كاملة خلف الأنظار ولكنه ينجز أعمال ذات مسؤولية كبيرة حيث يوجه رئيس قسم المهندسين نشاطات هذا القسم ويشرف على أعمال الفنيين الماهرين وهو يحدد كذلك الأعمال الهندسية ودرجة التخصص وعدد المطاعم والذي يعتمد على حجم الفندق وعلى انضمام أو عدم انضمام القسم إلى النقابات العمالية. وبغض النظر عن العنوان أو الاختصاص فإن طبيعة العمل هي نفسها في كل الفنادق.

ويمكن تقسيم الأعمال الموكلة إلى قسم الصيانة إلى ستة أقسام رئيسية وهي:

الكهرباء، السباكة، التدفئة، التهوية والتبريد، الثلاجات وصيانة البناية والتصليح. طاقم قسم الهندسة في الفندق يهتمون بصورة رئيسية بأعمال الصيانة لكل مجال من هذه المجالات: الإنشاءات الكبيرة، التبديلات، أما بالنسبة للإنشاءات المعمارية والبناء الجديد للفندق فإنها تسلم إلى مقاول خارجي حيث تستخدم أغلب الفنادق مقاول خارجي بالنسبة للأعمال الكبيرة لكون أن الطاقم الهندسي ليس لديه وقت وقوى عاملة كافية لمثل هذه الأعمال، بجانب انشغاله بأعماله اليومية من تصليح وصيانة.

الهيكل التنظيمي لقسم الصيانة

- المدير العام للفندق
  - قسم الصيانة / مدير قسم الصيانة
    - مساعد مدير قسم الصيانة
      - رئيس المهندسين
        - مواسرجي
        - كهربائي
        - عام
        - تنجيد
        - نجارة
      - مهندسين أخصائيين
        - مهندسين كهربائيين
        - مهندسين ميكانيك
        - مهندسين تدفئة وتبريد
        - مهندسين الكترونيك ميكانيك

لقد أدخلت في هذه الأيام صنف آخر إلى القسم الهندسي وهو استخدام إدارة الطاقة حتى حوالي عام ١٩٧٣ لم تعطى أهمية كبيرة لمصادر الطاقة والقوى، ولكن وبصورة مفاجئة انبثقت مشكلة النقص وارتفاع أسعار الطاقة وحيث أن الطاقة تدخل في كل المجالات الفنية مثل الكهرباء، التدفئة، السباكة،

التبريد ولهذا نرى أن الإدارة ركزت أشيائها بصورة مباشرة إلى قسم الصيانة لغرض إيجاد حلول لمشاكل الطاقة.

السيطرة على إدارة الطاقة Energy control and Management:

لسوء الحظ فإن العديد من مهندسي الفنادق في يومنا هذا غير مؤهلين في مجال التعليم أو الخبرة لغرض استلام مسؤولية إدارة الطاقة في الفندق يجب أن يكون هناك تدريب خاص في هذا المجال من قبل الإدارة، فسوف تكون مسؤولية قسم الهندسة هو تقليل ضياع الطاقة في أي شكل وفي أي مجال ومكان، تم الآن التركيز الجديد على الاقتصاد في الطاقة في معظم السلاسل الفندقية من قبل قسم الهندسة.

وتركيز مشابه سوف يتم تطبيقه من قبل الفنادق المستقلة وعدد كبير منهم شعروا الآن بهذه المشكلة التي أصبحت تجابه أغلب الفنادق في العالم.

وبصورة عامة ترغب الإدارة الفندقية تفويض مشكلة الطاقة الكلية إلى قسم الهندسة ولا تدخل نفسها في هذا المجال وتقليدياً قد تشعر الإدارة بالنقص في المعرفة الفنية والرغبة في العمليات التشغيلية لهذا القسم.

مثل هذا المدخل لم ينجح لأسباب عديدة، والسبب الرئيسي هو أن السيطرة على كلفة الطاقة تتطلب تدخل منتسبي كافة الأقسام في الفندق. وقسم الهندسة في الفندق ليست لديه صلاحية على منتسبي الأقسام الأخرى ولهذا لا يستطيعون السيطرة على أعمالهم.

وبمعنى آخر فإن المسؤولية بدون صلاحية لا يمكن أن تعطي نتائج إيجابية، لذلك فإن من الضروري على المدير العام والهيئة الإدارية أن يترأسوا برنامج إدارة الطاقة.

ويعتقد معظم رجال الفندق في وقتنا الحاضر بأن قسم الهندسة له إمكانية معينة في السيطرة على الطاقة.

وأن تنفيذ هذه الأعمال سوف يزيد بصورة مباشرة من قيمة وأهمية قسم الهندسة من الإدارة الفندقية.

التصليح الكهربائي Electrical Repair:

يتضمن التصليح الكهربائي في هذا القسم كل زاوية من زوايا الفندق، حيث أن النظام الكهربائي في الفندق معقد وكبير بدوائره الكهربائية العديدة ومئات من الفواصل الكهربائية وكذلك يجب تبديل أي فاصل كهربائي معطوب فمثلاً عندما يحصل أي عطب في أي دائرة يجب تبديل الفواصل حالاً وتصليح العطب ويجب إدامة كل المعدات الكهربائية ومفاتيح التشغيل بصورة دائمة وكذلك إدامة جميع المصابيح والمناطق المضيئة وعارضات الأفلام والمعدات الكهربائية التوضيحية المستعملة في الاجتماعات أو المؤتمرات. حيث أن الفندق يستعمل عدد كبير جداً من المعدات الكهربائية ولهذا يجب أن تبقى دائماً بحالة ممتازة ويتم تصليحها عند الضرورة.

إن معظم الفنادق اليوم تعتمد في مصادر طاقتها الكهربائية على الدولة ومع ذلك فإن العديد من الفنادق لديها مولدات كهربائية جاهزة للعمل فور انقطاع هذه المصادر. وبدون شك فإن عدد قليل من الفنادق لا تزال تعتمد على نفسها في تجهيز القوة الكهربائية ولكن هذا يتطلب موظفين ومعدات أكثر ويسبب بالتأكيد كلف أعلى فيما لو اعتمدوا على الطاقة الكهربائية.

وأن صيانة وإدامة النظام الكهربائي الحديث يتطلب تدخل مناسب من قبل قسم الهندسة ودعنا نتصور فندق عمره ٥٠ إلى ١٠٠ سنة فإن تجهيزه بالأسلاك الكهربائية والمعدات وصيانة الدوائر الكهربائية يعتبر في بالغ الصعوبة.

السباكة Plumbing:

صيانة أنظمة التأسيسات الصحية للفنادق ليس عملاً سهلاً وخاصة في الفندق الذي يحوي على حمام مستقل في كل غرفة ومعدات ضرورية للمطابخ والمطاعم. بالإضافة إلى دورات أنظمة المياه الحارة، وكذلك الباردة الخاصة بالفندق ولا يمكن أن نتصور فندق بدون ماء حار أو بارد، توفر أغلب الفنادق الحديثة دورات لمياه الشرب الباردة في كل غرفة وهذه الأنظمة المعقدة تجعل طاقم الهندسة مشغولين دائماً بالصيانة. إضافة لذلك فإن صنابير الغسالات معرضة للعطل دائماً ويتطلب تصليحها ساعات في كل أسبوع. كذلك انسداد المجاري لعدد كبير من غرف الضيوف في الفندق أو انسداد المغاسل أو في البانيو (الحمام) تتطلب جهد مميز في قسم الصيانة وعدم التصليح السريع يودي في بعض الأحيان إلى أن يطفو الماء في الحمام وينضح إلى الحمامات أو الغرف التي تحته ويسبب خسارة كبيرة للفندق. أنه ليس من المألوف مشاهدة عاملة أو عامل النظافة لنهر صغير يجري في ممرات الفندق ويمر تحت أبواب غرف الضيوف وحتى طفو الماء القليل في الحمام يمكن أن يحدث خسائر كبيرة للفندق.

عمل آخر لطاقم قسم الصيانة هو المجاري الصحية والتي في غالب الأحيان يتطلب تصليحها قليل من الوقت ولكن في حالة انسداد المجرى الداخلي فإن هذا يتطلب عمل كبير ووقت طويل. ويجب فحص الحمامات باستمرار تحسباً لأحداث الضوضاء في حالة سحب المياه الثقيلة من الحمام.

بعض الأمثلة على ذلك، بعض الضيوف يضع قناني المشروبات الغازية أو الكحولية في خزان المياه الخاص بتنظيف المياه الثقيلة لمدة ساعات وقد يتم سقوط الأوراق التجارية الملصقة على القناني وتتسبب في إغلاق الصمامات الموجودة في خزان المياه وعندما يحاول الضيف تنظيف المياه الثقيلة لأكثر من مرة يحدث انسداد في المجاري ويطفح الماء إلى أرضية الحمام.

أن بعض أعمال الصيانة لهذا القسم تتطلب العمل في القذارة ومع الروائح الكريهة. على سبيل المثال تنظيف الدهون في المطبخ، ولهذا يجب استعمال المواد الكيماوية بصورة مستمرة لفتح المجاري وقد يتطلب العمل اليدوي أيضاً علماً بأن أغلب الإنشاءات الصحية للفنادق صممت سابقاً بحيث لا تستوعب كل هذا الزخم من العمل ولهذا السبب بدأت أغلب الفنادق في تغير منشآتها الصحيّة بصورة تدريجية أو سريعة.

التدفئة، التهوية، التبريد والثلاجات :

Heating, Ventilation, Air conditioning and Refrigeration

في بعض أيام السنة يجب أن يشغل المهندسين أنفسهم في تدفئة الفندق خاصة في فصل الشتاء حيث تكون الأهمية على توفير الطاقة المناسبة وكذلك درجة حرارة معينة في الفندق، وخلال الربيع وبداية الشتاء يتطلب الأمر السيطرة على درجات حرارة مناسبة للضيوف وبمعنى آخر فإن العمل يكون متواصل في جميع فصول السنة وبالرغم من أن التدفئة بأنظمة المياه الحارة ليست مألوفة الاستعمال ولكن الأنظمة الغازية هي الأكثر استعمالاً وأن الفندق يشتري هذه الطاقة من الدولة لما لها إيجابيات معينة منها التقليل في المصارف وضمان النظافة. بينما استعمال المراجل التي تعمل على الفحم الحجري تسبب قذارة مقارنة مع المراجل التي تعمل على البنزين أو النفط تكون نظيفة ولكن تتطلب عمال إضافيين وحتى الفنادق التي تشتري الطاقة الغازية من الدولة يجب أن تمتلك مراجلها الخاصة بها ويجب أن تكون جاهزة للعمل وقت الحاجة ولذا يجب أن يكون لدى طاقم الهندسة معرفة فنية ومهارة في تشغليها يحتاج المطبخ والمكوى إلى بخار ذو ضغط عالي والذي يجهز لهم في الفندق في مثل مراجل خاصة. ويبدو للإنسان العادي بأن هذا العمل من الصيانة سهل ولكن بالحقيقة يتطلب أنواع مختلفة من المعرفة الفنية المتخصصة.

يجب إدامة وتصليح مواقد المراجل وكذلك الثرموستات والروديتارات والصمامات وصحيح أيضاً أن الأنظمة الحديثة لهذا النوع هو السيطرة على عملياتنا بصورة أوتوماتيكية ولكن تبقى الإدامة والتصليح هي من ضمن مجال قسم الصيانة.

المجال الآخر لصيانة التهوية والتبريد، كل الفنادق الآن تحتوي على تبريد وتكيف في كل غرف الفندق والأماكن العامة والقاعات. وإذا كان المهندسين محظوظين فإن فندقهم يحتوي على نظام تكيف مركزي وحديث وهذا يترك لهم المجال في صيانة النقاط الرئيسية والتصليح فقط. ولكن إذا كان عليهم أن يعتنوا بنظام تبريد بأجهزة مستقلة في كل غرفة ومكان في الفندق وببساطة نستطيع أن نتوقع حجم ومقدار زخم العمل.

إن كل فندق يحتاج إلى ثلاجات لسد احتياجات المطبخ وقسم الخدمة في الفنادق الكبيرة يستمر عمله لمدة ٢٤ ساعة يومياً وكذلك احتواء كل غرفة من غرف الضيوف على ثلاجة مستقلة، ويجب أن تعمل جميعها بصورة مستمرة وبدون توقف وهنا ممكن أن نتوقع مقدار الجهود التي تبذل لإدامة وتصليح هذه الثلاجات. حيث أن عطب أحد الثلاجات في المطبخ أو في قسم التخزين يسبب تلف كبير للأطعمة وخسائر فادحة للفندق ويمكن تجنب هذه الأعطال بواسطة الإدارة والتصليح المستمر من قبل مهندسي القسم.

الصيانة العامة والتصليح General Maintenance and Repairs:

في بعض الحالات الضرورية التي تتطلب كسر الحائط لغرض إكمال التصليح الكهربائي أو السباكة فإن تصليح الحائط سوف يكون على عاتق قسم الهندسة. وكذلك يتضمن أعمال اللحام وصيانة إقفال الأبواب. المعدات الرئيسية مثل المصاعد الكهربائية اعتيادياً تكون ضمن عقد صيانة وتفتيش وتصليح دوري من قبل الشركة المصنعة. وبصورة عامة فإن الإشراف على الأعمال المختلفة في هذه المجالات تتطلب أشخاص ماهرين من ذوي الخبرة ويمتلكون معرفة فنية وقابلية كبيرة والعاملون في هذه المجالات يجب عليهم تنفيذ أعمال قسمهم بكفاءة عالية ويجب عليهم التطلع الدائم إلى التغيرات والتقنيات الحديثة والجديدة التي تظهر في العالم.

وأخيراً فالمهندس الجيد هو الذي يساهم بصورة كبيرة في إنجاح الفكر الإداري للإدارة الفندقية الحديثة.

أهم الواجبات الرئيسية لقسم الصيانة:

١- التصليح الكهربائي
٢- تصليح وإدامة وفحص أجهزة التبريد والتدفئة في الفندق.
٣- المساهمة في تغير ديكورات الفندق.
٤- تصليح وإدامة التأسيسات الصحية في الفندق.
٥- تصليح وإدامة أجهزة الثلاجات.
٦- التصليح البسيط للمصاعد.
٧- التصليح الإلكتروني البسيط.
٨- صيانة المراجل وأجهزة البخار المضغوط.
٩- صيانة الأثاث (أعمال النجارة).
١٠- الحدادة.

١١- الصبغ.

١٢- صيانة وتصليح سيارات الفندق.

١٣- الاعتناء بالحدائق.

١٤- مراقبة ومتابعة وتشغيل وصيانة أجهزة الكومبيوتر المستخدمة في الفندق.

١٥- مراقبة ومتابعة وتشغيل وصيانة أجهزة الأمان والطوارئ ومكافحة الحريق.

١٦- الاتصال بالشركات والمصانع للأجهزة المستخدمة في الفندق لتأمين إدامة كاملة لهذه الأجهزة ومعرفة المستجدات.

١٧- مشاركة إدارة الفندق في اختيار نوعية الأثاث والمستلزمات والمعدات الضرورية عند بداية المشروع أو عند تحديث الفندق.

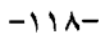
١٨- الاتصال بالشركات الكبرى لمعرفة آخر التطورات المستجدة في الأجهزة والمعدات الكهربائية.

١٩- تأمين المواد الاحتياطية اللازمة للأجهزة ومعدات الفندق.

أنواع الصيانة:

أ- **الصيانة الدورية:** كأن تكون أسبوعية، كل أسبوعين، شهرية نصف سنوية... الخ للأجهزة والمعدات المتوفرة في الفندق ضمن جداول زمنية محدودة ومع تخطيط ذلك باستمرار.

ب- **الصيانة الطارئة:** وتكون في حالة معالجة الخلل والعطلات الطارئة والتي تحصل خلال فترات العمل.



الفصل السابع

قسم المشتريات والمخازن

Purchasing Department

الفصل السابع

قسم المشتريات والمخازن
Purchasing Department

١- قسم المشتريات Purchasing department

ويكون مسؤول عن كافة مشتريات الفندق، ويختلف حجم القسم تبعاً لنوعية الفندق وحجم الفندق وتبعية الفندق. فالفنادق التابعة إلى السلاسل يكون قسم المشتريات محدود وصغير ويكون مسؤولياته شراء بعض المواد القليلة مثل المواد الغذائية وبعض أنواع المشروبات وبعض المواد البسيطة وتكون أغلب المواد التي يستعملها الفندق هي من مشتريات السلسلة الأم.

أما في الفنادق المستقلة فيكون قسم المشتريات كبير ويتم فيه شراء كل احتياجات الفندق من الأطعمة والمشروبات إلى المعدات والأجهزة والأثاث ....الخ.

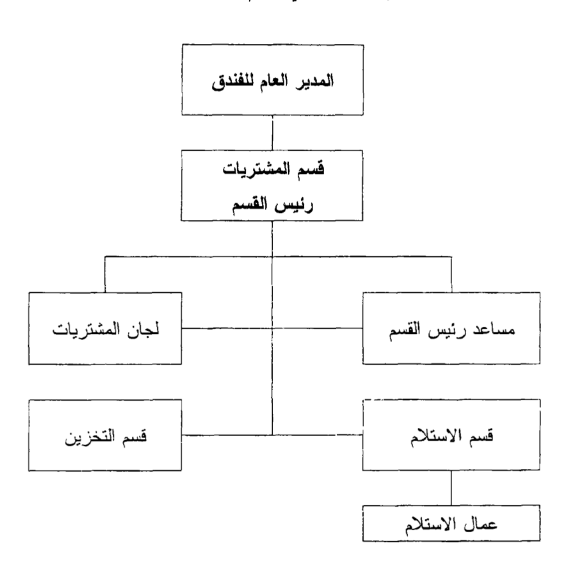
٢- قسم الاستلام Receiving Department

واجبات قسم الاستلام هو استلام كافة المواد التي يشتريها قسم المشتريات ويحتوي قسم الاستلام على مكاييل وموازين وقياسات معينة لغرض فحص وجرد البضاعة المشتراة والتأكد من إعدادها ونوعيتها وصلاحيتها. وتكون قريبة من قسم المخازن وتحتوي على عربات ورافعات شوكية لنقل البضاعة إلى المخازن وتحتوي على مكتب الاستلام يتم فيه تسجيل كافة المواد المستلمة وجردها وتاريخها وقيمتها ثم تنقل إلى قسم المخازن.

٣- قسم المخازن Store Department

واجبات هذا القسم هو تخزين كافة أنواع البضائع المشتراة من قبل الفندق. يكون موقع المخازن والاستلام دائماً خلف الفندق وذلك لسهولة الاستلام مع وجود منصات الاستلام وكذلك لعدم جلب الضوضاء إلى ضيوف الفندق.

الهيكل التنظيمي لقسم المشتريات



بالنسبة للمواد أو البضائع الزهيدة الثمن يتم شرائها مباشرة بدون الحاجة إلى إصدار أمر بالشراء أما المواد الغالية والدائمة فيتم شرائها بواسطة إصدار أمر شراء خاص بها. مثلاً شراء المواد الغذائية لا يحتاج إلى إصدار أمر شراء.

وأكثر الأقسام التي تحتاج إلى شراء دائم هو قسم الأطعمة والمشروبات وتقريباً يكون شرائها يومياً، حيث يقوم مدير الأطعمة والمشروبات أو رئيس الطهاة التنفيذي بتحرير مذكرات يومية أو مستندات مطبوعة بجميع المواد الغذائية الواجب شرائها. وكذلك تقوم معظم الأقسام الفندقية برفع مذكرات إلى لجنة المشتريات لتحديد الكميات والأنواع ومواصفات المواد التي تحتاجها الأقسام.

حيث تقوم لجنة المشتريات بدراسة الطلبات المقدمة إليها من الأقسام وتصدر الموافقات على ذلك بعد الاجتماع مع رؤساء الأقسام المعنية ومع مديرو الفندق ومدير الحسابات والمالية.

وعلى الأغلب يكون أحد رؤساء الأقسام التي تنوي شراء بضاعة ما يكون عضو في لجنة المشتريات مثلاً في حالة شراء شراشف أو أغطية... الخ فتكون مديرة التدبير الفندقي أو مساعدتها في لجنة الشراء ونفس الحالة في قسم الصيانة حيث يكون مدير قسم الصيانة أو أحد مساعديه في لجنة مشتريات ومعدات أو أجهزة أو أدوات احتياطية للقسم المذكور.

يستلم رئيس قسم المشتريات أوامر الشراء في بقية الأقسام موقعة من رئيس القسم المختص حيث يكون كل قسم على علم باحتياجاته عن طريق المذكرات التي ترفع من قبل القسم إلى رئيس قسم المشتريات فيقوم مثلاً رئيس الطهاة التنفيذي برفع مذكرة عن احتياطات قسمه إلى رئيس قسم المشتريات وبدوره يرفعها إلى رئيس قسم الحسابات للمصادقة عليها ثم ترسل ثانية إلى رئيس قسم المشتريات موقعة أيضاً من قبل رئيس الأطعمة والمشروبات لغرض شراء المواد المطلوبة.

وتزداد مشتريات الفندق في حالة زيادة نسب الأشغال وفي فترات الـرواج الاقتصادي وتقل في فترة الكساد وانخفاض في نسب الأشغال.

يجب مراعاة الأمور التالية عند عملية الشراء:

١- بعد أو قرب الأسواق عن الفندق.

٢- تغيرات وتقلبات الجو.

٣- حجم ثلاجات التخزين (المخازن).

٤- نسبة الأشغال.

٥- المناسبات والحفلات والمؤتمرات والاجتماعات.

٦- توفير سيارات نقل تابعة للفندق.

طرق الشراء:

١- مباشرةً من قبل لجنة خاصة بالفندق تتصل مباشرةً بالســوق (ســوق الجملة).

٢- الاتفاق مع متعهد خاص بأسعار معينة ثابتة لفترة من الزمـــن ومـــع مراعاة الجودة والصنف خاصة للمواد الغذائية.

٣- عن طريق المناقصات والمزايدات.

٤- الأسواق والمجهزين العالمين.

وحيث تختلف طرق الشراء في حالة وجود مخازن كبيرة بـــالفندق فيتـــم الشراء بكميات كبيرة للحصول على نسبة عالية من الخصم، وعند الشراء يجـب مراعاة الجودة وطرق الاستلام أولاً ثم الأسعار.

لجنة المشتريات:

يجب أن تكون لديها الدراية والمعرفة التامة بالسوق وحسب ما ذكرنا فإن قسم المشتريات يرتبط بالاستلام والمخازن ويجب عمل تخطيط معين لشراء الأصناف حسب النظام المتبع في الفندق بأفضل الأنواع وأقل الأسعار ويجب عمل نظام مدروس للشراء يتم الاتفاق عليه مع رؤساء الأقسام المعينة ومع مدير الحسابات لغرض توفير السيولة النقدية للشراء.

وعند الشراء بكميات كبيرة يجب مراعاة فترة التخزين وتاريخ انتهاء صلاحية البضاعة والتلف الذي يحصل من جراء التخزين ودائماً يتم الشراء بكميات كبيرة بالنسبة للمواد التي تنتهي صلاحياتها لفترة بعيدة أو المواد التي لا يوجد بها صلاحيات بالانتهاء، وكذلك بالنسبة لبعض المشروبات الكحولية التي يزداد سعرها بعد تخزينها أو تصبح أفضل من السابق في حالة التخزين، ويجب أيضاً مراعاة الأجهزة الكهربائية في عملية التخزين ممكن أن تصبح الأجهزة قديمة وتصور أجهزة أحدث بكثير وأرخص سعراً خاصةً بالنسبة إلى التلفزيونات والتلفونات وأجهزة الفيديو والحاسوب ...الخ.

أمر الشراء:

أمر الشراء عبارة عن دفتر به أوراق مطبوع فيها بعض البيانات وله أربعة صور لها ألوان مختلفة بحيث يحتفظ قسم معين بنسخة منه مثل حسابات مخازن الاستلام، والمشتريات وذلك للمراجعة ودفع المبالغ المطلوبة وطلب المواد الخام ومراجعة النوعية والكمية المطلوبة، وكما ذكرنا سابقاً فإن أمر الشراء لا يصدر إلا للمواد الغذائية أو بالنسبة للموجودات الرأسمالية.

أمر شراء

رقم أمر الشراء: ____________ تاريخ الطلب: ________________

ميعاد الدفع: ________________

إلى: ____________ تشحن إلى: ________________

المورد مكان التسليم: ________________

مطلوب شحن: ____________________

الكمية المطلوبة	البيان		عدد العبوات	سعر الوحدة	إجمالي التكلفة

إجمالي التكلفة:

هام: أمر الشراء هذا واضحاً طبقاً للشروط والمواصفات المذكورة في الخانة الخاصة بها وأي إضافات أو تعديلات من المورد تكون حيالها الرفض أو القبول.

توقيع المسئول

قسم المخازن Storedepartment:

عند إنشاء المخازن يجب مراعاة قربها من قسم الاستلام وكذلك من المطبخ.

المواصفات المطلوبة في قسم المخازن:

١- التأكد من وجود التهوية.

٢-التأكد من وجود طفايات الحريق.

٣- عدم وجود رطوبة (الرطوبة تؤثر على الأطعمة).

٤- يجب أن تكون الأبواب لا تسمح بدخول الذباب وخلافه من الحشرات.

٥- يجب أن تكون المخازن بها إمكانيات غلق جيدة حتى لا يمكن تسرب أي شيء منها.

٦- يراعى وجود موازين بالمخزن.

٧- يجهز بأرفف متحركة وأماكن سهلة حتى لا تعوق عامل المخزن في الحصول على شيء منها.

٨- النظافة التامة للحوائط والثلاجات وخلافه.

٩- ابتعاد المخازن عن الحرارة الشديدة.

١٠- يجب تنظيم كل شيء في المخازن بحيث لا تتسرب رائحة مادة إلى مادة أخرى، مع مراعاة المخزن أولاً يصرف أولاً First in, First out.

١١- كل نوع من الأطعمة أو أي شيء آخر يوجد في مكان معروف دائماً في المخازن.

١٢- عدم وضع الأطعمة على الأرض.

١٣- الأشياء المطلوبة بكثرة قريبة وغير المطلوبة بعيدة.

١٤- التأكد من وجود التاريخ على الأطعمة والمشروبات (تاريخ الإنتاج).

١٥- يجب أن تكون المخازن بعيدة عن المياه لكي لا يكون هناك أي تالف.

مسئول قسم المخازن:

مسئول قسم المخازن يسمى (أمين المخزن) ومسئولياته تتحدد في الآتي:

١- كتابة الطلبات الخاصة بالأغذية والمشروبات وخلافه: مع العلم بأن الطلبات (تطلب يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً) حسب نوعها واستهلاك الفندق وتوقعات النزلاء القادمة وتأتي هذه الطلبات عن طريق قسم المشتريات.

٢- التأكد من مراجعة الإعداد وكذلك الفواتير التي تسلمها.

٣- كتابة الطلبات التي تم صرفها.

٤- في حالة وجود أطعمة أو مشروبات سوف لا تصلح في خلال مدة قريبة يجب أن يخطر المدير بها حتى يتم صرفها أو التصرف فيها.

٥- يجب أن يعرف أمين المخزن كيفية تخزين الأطعمة حتى لا تتعرض للتلف.

٦- في حالة وجود أي شيء معطل يجب إخطار قسم الهندسة فوراً.

٧- عمل جرد بصفة مستمرة.

٨- التأكد من الأطعمة والمواد الأخرى في حالة جيدة.

٩- عند صرف أي شيء من المخازن يتم عن طريق إذن صرف ويجب أن يكون معتمد من رئيس القسم المختص بطلب إذن الصرف.

أقسام المخازن:

تخزين الأغذية:

يوجد في قسم تخزين الأطعمة، غرف للتبريد ويتم تخزين الأسماك واللحوم والطيور والخضروات مع مراعاة وضع كل نوع منفصل حتى يتسنى لأمين المخازن معرفة الكمية الموجودة وعند إذابة الثلج الموجود على اللحوم يذاب تدريجياً ويجب شراء الأسماك يومياً لأنها تتلف بسرعة وعند وضعها في المخازن يجب مراعاة عدم تخزينها لمدة طويلة لا تزيد عن أسبوع.

ملحوظة هامة:

١- عند تخزين الأسماك يجب تخزينها في مكان منفصل تماماً عن بقية المواد الغذائية حتى لا تتسرب الروائح منها إلى باقي المواد الغذائية.

٢- عدم فتح غرف التبريد إلا عند الضرورة.

٣- يجب إزالة الثلج دائماً حتى لا يفسد غرف التبريد.

المواد الغذائية المجففة:

عند إنشاء قسم المواد الغذائية المجففة يجب وجود كمية من الأرفف المتحركة حتى يتسنى محاربة الحشرات مع وجود كل نوع من هذه المواد في مكان معروف لدى مسئول المخزن لمعرفة الكميات الموجودة ليتم صرف كميات أخرى بدلاً من المنصرفة.

تخزين المشروبات:

عند إنشاء مخزن المشروبات تراعى الناحية الأمنية للمكان نظراً لأن أسعار المشروبات عالية جداً وتخزن المشروبات كالآتي:

١- مشروبات خفيفة ومياه معدنية.

٢- أنبذة.

٣- مشروبات روحية.

تخزين النبيذ:

عند تخزين النبيذ يجب مراعاة الآتي:

١- عدم السماح بتعرض النبيذ للإضاءة الشديدة.

٢- وجود درجة حرارة مناسبة وغير متغيرة.

٣- زجاجات النبيذ يجب أن تكون مائلة عند تخزينها.

٤- وجود فتحات صغيرة في أماكن تخزين النبيذ تسمح بدخول تيارات الهواء.

ملحوظة:

يراعى عند تخزين المشروبات الكحولية (غير النبيذ) إلا تكون مائلة مثل الويسكي والجن وخلافه.

تخزين البياضات:

تخزين البياضات يجب أن يكون هناك دفتر لتسجيل أنواع البياضات الموجودة والمنصرفة حتى يتسنى لمسئول المخزن جردها في أي وقت وكذلك يجب تسجيل تاريخ شراؤها لمعرفة مدة استخدامها.

وعند تخزين البياضات يجب أن تخزن بطريقة مدروسة بحيث يوضع كل صنف (من حيث النوعية واللون والمقاسات) على حدة وكذلك لا توضع المفارش على الأرض مباشرة بل يجب تغطيتها بمفارش قديمة.

إذن الصرف:

عبارة عن دفتر مطبوع فيه رقم الإذن والتاريخ ورقم الصنف والبيان والكمية والسعر الإجمالي، ويتم صرف الأطعمة والمشروبات بإذن الصرف مع

مراعاة التأكد من مطابقة البيانات المدونة في إذن الصرف مع المنصرف فعلاً، ويجب أن يكون إذن الصرف به إمضاء مسئول القسم ويتكون إذن الصرف من أصل وصورتين صورة للمراقبة وصورة للمخزن وصورة للقسم الطالب له ويقوم مسئول التكاليف بإتمام باقي البيانات لمعرفة التكلفة.

تخزين أدوات الخدمة:

يتم تخزين أدوات الخدمة من سكاكين وشوك وملاعق وبولات غسيل الأصابع والسكريات ووعاء الحساء ومغارف الصلص والصواني وأناء حامل الثلج والكرافات وحمالة التوست والأطباق والفناجين وطاحونة جرش الفلفل وزجاجات الخل والزيت وحامل الفاكهة والأكواب، وعند تخزين هذه الأدوات يجب تخزين كل صنف على حدة وتكون مغطاة لعدم تراكم الأتربة عليها وبعيدة عن أي شيء يسبب تلفها لكي يمكننا استعمالها لمدة طويلة وعدم شراء غيرها إلا بعد المدة المحددة لها.

تخزين الدفاتر والكشوفات والأوراق المطبوعة:

تحتاج الإدارة الفندقية إلى أوراق ودفاتر وكشوفات وشيكات وإذن طلب الأطعمة والمشروبات وقوائم الطعام وقوائم خاصة بقسم الاستقبال وغيرها من الأوراق مثل الدفاتر المطبوعة فيجب على الإدارة الفندقية عمل دراسات لمتطلبات الفندق من هذه الأوراق وذلك عن طريق الاستهلاك في السنوات الماضية ومقارنتها بالمتطلبات المتوقعة لتواجدها بحيث أن تكون متوافرة بصفة دائمة.

التخزين

بعد استلام المواد الغذائية يجب تخزينها كالآتي:

المعطيات	مخزن جاف	صرف مفتوح
التوابل	(( ))	(( ))
العجائن	(( ))	(( ))
المنتجات الجافة	(( ))	(( ))
سلعة	(( ))	(( ))
المربى	(( ))	(( ))

المواد الطازجة	المكان	مواصفات التخزين
الأسماك	ثلاجة	تخزين الصناديق على الثلج
سمك السالمون	ثلاجة	تخزين صواني
اللحوم	ثلاجة	تخزين صناديق
الطيور	ثلاجة	تخزين صناديق
شرائح اللحوم	ثلاجة	تخزين صناديق
الخضراوات	ثلاجة	تخزين صناديق

المواد المجمدة	المكان	مواصفات التخزين
السمك	فريزر	تخزين الصناديق كل على حدة
اللحوم والطيور	فريزر	
الفواكه	فريزر	
قطع اللحوم والشرائح	فريزر	

كل نوع من فصيلة يجب تخزينه في مكان على حده في الفريزر

منتجات الألبان	المكان	مواصفات التخزين
لبن	ثلاجة	تخزين صناديق
زبد	ثلاجة	تخزين صناديق
كريم	ثلاجة	تخزين صناديق
جبن	تلاجة	تخزين صواني

المنتجات المطهية	المكان	مواصفات التخزين
اللحوم	ثلاجة	تخزين صواني
السمك	ثلاجة	تخزين صواني

الوقت المحدد للمنتجات لتخزينها في الثلاجة:

البقري، البتلو، الضاني		٤–٥ أيام
فصلات الذبيح مثل الكوارع	٢ يوم	
الدواجن، شرائح اللحوم	٣ يوم	
اللحوم المطهية	٣ أيام	
السمك المطهي	٤ أيام	
السمك الطازج	١–٢ يوم	
اللبن المبستر	٤ أيام	
الكريم الطازجة	٧ أيام	
الجبن (الطري)	٤ أيام	
الزبد	شهر	
الجبن (الجاف)	١٠ أيام	
خضروات طازجة	٤ أيام – أسبوع	
الفاكهة	٤ أيام – أسبوع	
اللحوم المجففة	شهر	
المنتجات المعلبة	٣–٦ أشهر	

جرد المخزن

الرقم	الوصف	الوحدة	الرصيد المفروض وجرده	شهر			شهر			شهر		
				الكمية	سعر الوحدة	الإحمالي	الكمية	سعر الوحدة	الإحمالي	الكمية	سعر الوحدة	الإحمالي

المخازن:

وتختلف أشكال المخازن باختلاف وظائفها إلا أن هناك شروطاً عامة يجب توافرها في جميع المخازن وهي:

١- أن يتم تصميمه بحيث يسهل الوصول إلى كل شبر فيه وبحيث يمكن أيضاً العناية بنظافته بصفة دائمة

٢- أن تكون الأبواب واسعة بحيث تسمح بدخول الترولي الحامل للبضائع

٣- مراعاة أحكام جميع الفتحات بحيث لا يسمح بدخول الحشرات أو القوارض مع مداومة استخدام المبيدات (على أن يراعى عدم تلوث المخزون).

٤- تزويده بأجهزة مكافحة الحريق يستطيع محلياً مقاومة خطر النيران.

٥- إحكام الرقابة على ما يرد وما يصرف من هذه المخازن.

أنواع المخازن:

١- مخزن المواد الجافة:

وغالباً ما يستخدم لتخزين المعلبات والعبوات وغيرها، ويراعى أن يكون مزوداً بعدد كبير من الأرفف، ويتم تخزين كل صنف في قطاع معين بحيث يسهل الوصول إليه وفي نفس الوقت يسهل متابعة حجم المخزون بمجرد النظر بحيث يستطيع المسئول طلب تزويده بكميات إضافية قبل نفاذ المخزون، كما يجب أن يزود هذا المخزن بالموازين لوزن العبوات المختلفة.

٢- القبو:

حيث توجد مخازن لكل من المشروبات الروحية والأنبذة والمشروبات الخفيفة والمياه المعدنية، والمخازن الخاصة بالمشروبات الروحية والأنبذة يجب أن يخصص لها نظاماً دقيقاً للأمن ذلك أن ارتفاع أثمانها قد يغري البعض بالسرقة، وغالباً ما تضع شركات التأمين شروطاً معينة يجب استيفاؤها قبل قبولها التأمين على هذه المخازن.

مخزن النبيذ:

وهذا المخزن غالباً ما يكون مزوداً بالرفوف على امتداد الجدران وفي منتصف المخزن، وتوضع زجاجات النبيذ (في وضع راقداً) في صناديق مثقبة بحيث تسمح بمرور الهواء.

كما يجب ألا يسمح بتسرب الضوء الطبيعي إلى مخزن الأنبذة حيث تتأثر بعض الأنبذة نتيجة تعرضها لضوء النهار، كما أنه يراعى توفير درجة حرارة ثابتة لمخزن الأنبذة، هذا مع التحذير بأن تقنيات درجة الحرارة لها أثرها السلبي على جميع أنواع النبيذ.

مخزن المشروبات الروحية:

أما زجاجات المشروبات الروحية فإنها تخزن في وضع واقف، وتحرص الفنادق على تكليف البعض بدوام مراقبة هذا المخزن حرصاً على محتوياته الثمينة.

مخزن المشروبات الغازية والمياه المعدنية:

وقد تلجأ بعض الفنادق إلى شراء احتياجاتها من البيرة مثلاً داخل براميل وعليها في هذه الحالة التأكد من قدرتها على مقاومة الصدمات وعدم قابليتها للكسر كما يجب أن تحرص أيضاً على عدم فسادها نتيجة طول فترة التخزين.

إلا أن أيسر الطرق هو تخزين الزجاجات أو المعلبات(*).

٣- مخزن المواد المجمدة:

وهو عبارة عن (ديب فريزر) ضخم يسع مخزون الفندق من خضروات ولحوم وطيور وأسماك وغيرها، ويتم ترتيب كل صنف على حدة بحيث يسهل متابعة حجم المخزون، كما يراعى عدم فتح باب الـ (ديب فريزر) كثيراً حتى لا يفقد درجة برودته، كما يراعى أيضاً إذابة الثلوج بصفة دورية حتى لا يتراكم ويتسبب في عدم كفاءة التبريد.

(*) ملحوظة: نظرا لأن الفندق يستهلك مئات الزجاجات يوميا من مختلف المشروبات فإنه يجب أن يحرص على وضع الزجاجات الفارغة في مكان متجدد الهواء نظرا لما ينبعث منها من روائح غير مستحبة.

٤- مخزن المفروشات:

يجب أن تحمل المفروشات اسم الفندق، كما يفضل أن تحمل أيضاً تاريخ الشراء بحيث يستطيع الفندق - فيما بعد - أن يحدد النوعيات التي تدوم فترة أطول، ويتم تزويد مخزن المفروشات بأرفف وترتب المفروشات حسب أنواعها وأغراضها وأحجامها، كما يراعى وضع مفارش خاصة أسفل وأعلى هذه المفروشات بحيث تحجب عنها الأتربة.

كما يتم نقل المفروشات بواسطة سلال مغطاة، لذا يجب تخصيص مكان داخل المخزن لتلك السلال، كما يجب أن يتم حفظ قائمة مصنفة بجميع محتويات المخزن للاستعانة بها في عمليات الجرد والإحلال.

٥- مخزن الأواني والأدوات:

وهذا المخزن مخصص لحفظ لوازم المائدة من سكاكين وملاعق وشوكات وطاسات وسلاطين ومضارب البيض والقشدة والمغارف وغيرها، ويراعى وضع قائمة لكل نوع على حدة، كما يفضل أن تكون هذه المخزونات ملفوفة بعناية بحيث تحتفظ بصلاحيتها للعمل أطول فترة ممكنة.

٦- مخزن المطبوعات:

والفندق عادة ما يستخدم كماً هائلاً من مختلف المطبوعات (فواتير - رسائل - تعليمات - طلبات...)، لذا فإن الفندق يجب أن يحرص على توافر احتياجاته اليومية ولمدة طويلة، وحتى لا يكون هناك مغالاة في حجم المطبوعات المطلوبة فإنه يستحسن الرجوع إلى معدلات الاستهلاك في العام الماضي والتي سوف تعطى مؤشرات جيدة قبل طلب الشراء.

وأحياناً ما يفاجأ الفندق -بعد عدد من السنين- أن هناك كما كبيراً من المطبوعات التي توقف عن استخدامها أو لم تعد مناسبة لتطور العمل، ورغم صعوبة اتخاذ مثل هذا القرار إلا أنه يستحسن التخلص من هذه المطبوعات

والتي لم تعد تحقق أي منفعة للفندق، بل أن التخلص منها سوف يوفر مكاناً قد ينتفع به فيما هو أجدى وأفضل.

٧- مخزن المخلفات:

وهو ليس مخزناً بالمعنى المفهوم بل الأصح هو مكان تجمع فيه مخلفات الفندق لحين التصرف فيها، وتتعدد مخلفات الفندق من الزجاجات الفارغة (الغير قابلة للاسترداد) والعبوات المعدنية والورقية، وتستعين بعض الفنادق الكبرى بأجهزة لطحن المخلفات بحيث يسهل نقلها، كما قد تتعاقد مع بعض الوكالات المتخصصة والتي تقوم بنقل هذه المخلفات يومياً نظير أجر متفق عليه.

٨- مخزن الوقود:

ونظراً لأهمية الوقود كمصدر للطاقة المستخدمة في التدفئة والطهي فإن الفندق غالباً ما يحرص على توافر احتياجاته بشكل دائم من البترول والفحم والخشب، ويتم تخزين البترول في حاويات كبيرة تتصل بمواسير إلى أماكن الاستهلاك، ويفضل أن تكون المسافة بين الحاويات للفحم والخشب فإنه يراعى حمايتها من الرطوبة والبلل.

٩- خزان المياه:

ومن المفارقات أن الفنادق في المناطق الريفية نادراً ما تواجه بانقطاع المياه، أما فنادق المدينة فإنها تواجه بهذه المشكلة بشكل شبه مستمر، لذا فإن الفنادق أصبحت تحرص على إقامة خزانات للمياه تستطيع تزويدها بحاجتها عند الضرورة، إلا أن هذه الخزانات تستلزم أسلوباً دورياً للنظافة والتطهير وإلا تعرضت المياه للتلوث.

ترشيد الاستهلاك:

والترشيد هنا بمعنى إحكام الرقابة على منافذ الاستهلاك بحيث تحول دون تبديد ما لدينا من إمكانيات، وسوف نقصر الترشيد هنا على المجالات التالية:

أولاً: المياه

من العادات الشائعة في حياتنا اليومية أننا نتعامل مع المياه كما لو كنا نحصل عليها دون مقابل، والفندق يجب أن يخصص بعض أفراد قسم الصيانة للمرور الدوري على الحمامات ودورات المياه لإصلاح الصنابير التالفة أو لإحكام غلقها، كما يفضل استخدام الصنابير التي تغلق آليا بحيث تتلافى إهمال النزيل أو العامل.

ثانياً: الغاز

كما يجب العناية بتنظيف فتحات الأفران بصفة دائمة بحيث تحول دون تكون طبقة عازلة من الدهون داخلها والتي قد تعوق خروج الغاز وعمل الفرن بكفاءة كما يجب توجيه الطهاة بعدم ترك الأفران مشتعلة دون ضرورة فالشيء الوحيد الذي سوف يحترق في هذه الحالة هو أرباح الفندق.

ثالثاً: الكهرباء

وتعتبر الكهرباء أفضل وسائل الطاقة من حيث النظافة وسهولة استخدامها في أي مكان، إلا أنها في نفس الوقت طاقة باهظة التكاليف يجب ألا تسمح بتبديدها، وعلى العاملين الاهتمام بأسلوب استخدامهم لهذه الطاقة، فجهاز التدفئة يمكن إيقافه طالما أن ليس هناك ما يدعو إلى استخدامه، وكذلك الحال بالنسبة للأفران الكهربائية والمصابيح، ويفضل استخدام الأجهزة الآلية والتي تتوقف تلقائياً عند درجة حرارة معينة.

THE HOUSEKEEPER AND THE MANAGEMET OF THE DEPARTMENT

If the housekeeping operation is to be efficient considerable thought must be given to the way in which it is organized. One cannot expect a group of people, however well motivated they may, to give of their best if there is no order or method in the organization.

Organizing is sometimes considered an occasional function, something which is done infrequently, for example when a department is being planned or newly opened or when someone new takes over but in fact organizing is a continuing function and the organizational set-up should be reviewed frequently.

The housekeeper is the man or woman responsible for the efficient and economic running of the department within the aims and objectives as set out by top management. As manager of the department the housekeeper has the responsibility of planning and forecasting for the department, organizing, leading, directing, controlling and coordinating the accommodation area under her jurisdiction and while doing this must comply with the various legal requirements appertaining to the accommodation department, eg legal requirements appertaining to the accommodation department, eg

FIRE precautions Act 1971
Health and Safety at Work etc Act 1974
Food Hygiene Regulations 1970
Hotel Proprietors Act 1956
Sex Discrimination Act 1975
Race Discrimination Act 1976(rev)
Employment Protection Consolidation act 1978

The housekeeper therefore employs all aspects of managerial activity and, while these may be considered separately, they are very closely inter related and all are assisted by good communications.

The scope of the housekeeper work varies greatly from place to place and from housekeeper to housekeeper. In the main it is for the organization of the cleaning of the establishment premises, or such parts as the employing authority dictates(eg kitchens, restaurants and dining rooms are not normally the concern of the hotel housekeeper or the hospital domestic services manager, but they may be of the domestic

bursar in hostel), as well as for the management of the staff engaged in the cleaning and servicing of the

Specified areas. The choice and care of the furnishings also normally come within her scope(see p.4)

Effective management by the housekeeper should lead to:

Cleanliness of the premises.

A comfortable and sate environment for the guest, consideration for the welfare and motivation of the staff economic running of the department.

A contribution to the profitability, reputation and smooth running of the establishment.

It is essential for the housekeeper to be aware of the aims and objective soft he establishment as a whole and for her to be informed of and consulted on any policy changes which may affect her department. Costs have risen steeply over the last few years and management has to decide what services it can afford to offer and the best way of providing them. Hotels cannot afford to have empty rooms and some cannot afford to offer the services offered in the past, eg early morning teas, turning down, or shoe cleaning, nor can university halls of residence afford to have rooms empty during vacations.

A problem which can arise, not so much perhaps in hotels but in other sectors of the industry, is that top management is often indifferent to the real advantages of good housekeeping, While wanting a clean, safe and comfortable environment, top management may be totally unaware of how this may beachievedor of how much it will cost .Objectives and responsibilities are often poorly defined and it is only when housekeeping is an iterate part of the whole organization and the housekeeper is armed with the necessary information regarding objective sand responsibilities that she is able to set about managing her department efficiently.

Planning and forecasting

First, the housekeeper will plan and forecast for her department. She will look ahead and try to predict future happenings, eg staffing for high and low occupancy, annual cleaning, redecoration, etc. she will plan in order that these eventualities are met and that her objectives are reached within the time available. It is possible, of course, that how ever

carefully she plans and forecasts, circumstances arise over which she has no control.

A good planner thinks on the lines of economy, making the best possible use of time, labour and materials and this will be made easier for the housekeeper if she has been consulted at the designing and equipping stage of any new or altered building. It should be borne in mind that labour costs account for90 to 95 % of the total cleaning costs and that cleaning . maintenance costs over a period of about twenty years may equal the planning of areas should simple, standardized and planned for easy cleaning, as well as allowances made for change eg:

Hotel bedrooms cleared for exhibitions, small luncheon parties and meeting rooms;

Suites let as individual bedrooms or meeting rooms, etc;

Student's rooms suitable for short term lets during vacations when the status and requirements of the guests may be different from the students for whom the hostel was first intended;

Hospital flattest suitable for one sister, two staff nurses or four student nurses as circumstances dictate.

In planing and forecasting for the department the housekeeper tries to make the fullest and most efficient use of equipment, space and human effort. She plans:

What work has to be done;

When and how often it has to be done;

How it is to be done;

To what standard it is to be done;

How long it will take;

Who will do it.

The housekeeper thus concerns herself with staffing requirements and studies the advantage sand disadvantages of the whole range of cleaning equipment, agents and methods, and endeavors to bring into use those which make cleaning easier for her staff, save time and are more efficient in producing the final result; in this way she will not only improve working conditions but reduce expenditure and, ultimately, labour costs.

Work study

In setting out to find and implement the most effective use of equipment, space and human effort, the housekeeper is making use of method study- this is part of work study a tool of management. Work study also includes work measurements which is required to determine the work involved in a job; measurement is made of time taken to carry out a job under normal circumstances by an average worker and this may help in determining the number of staff required, in determining who is over or under -employed and in standardizing labour costs.

Work study has been applied to barrios aspects of housekeeping, eg bed-making, the planning of the linen room and its work, general cleaning procedures, etc. In a particular investigation it was shown that the distance covered by the maid during bedmaking could be reduced considerably if she stripped the bed more systematically and did not tuck in the sheets and the blankets until the end of the bedmaking operation

From other investigations, it seems that block cleaning, rather than a room being competed in one visit, has resulted in better working conditions (less fatigue) and better work flow for the staff as well as a saving of time. There is, however, the question of security to be considered.

Individual areas should be planned with a view to the work that will be carried out in these areas and to their relation to the rest of the establishment, eg maids service rooms, lifts, linen rooms, etc.

Work study should be considered wherever wastage of time, labor or materials is suspected, eg when;

Delays occur;
Equipment lies idle;
Work schedules appear unsatisfactory;
Overtime appear excessive;
Quality of work is poor;
There is a high level of fatigue;
Turnover of labour is high;
Workers are not fully occupied;
Rate of a absenteeism or accident is high;
Unnecessary movement is suspected;
Guests complain of delays, etc.

Sometimes investigations are carried out by trained personnel instead of the housekeeper, but before any investigation is started a full

explanation of the need for work study and the way in which it is to be carried out should be given to the staff.

It is not necessary to go into details here as to how work study is carried out, but the main steps are as follows:

1- The job procedure is selected and the problem defined.

2- The present method is recorded by the use of :

a. outline and flow process charts.

b. flow and string diagrams.

3- The findings are examined.

4- The improved method is developed.

5-- The improved method is installed.

6- Periodic checks are made to ensure the improved method is working satisfactorily.

In any job the best results are obtained after practice. Once the new time and labour saving methods have been accepted the gain will no doubt become apparent, but the change from the customary methods often takes time and great tact. The staff should be made fully aware of the new working methods and the reasons for the change. Only with the full co-operation of the staff throughout the investigation is it possible to get a complete picture of the old working methods and to install the improved methods satisfactorily.

Standards of housekeeping

Methods used and the time taken on any job will inevitably affect cleaning standards and the housekeeper has to plan a standard of cleanliness. It is not always necessary to have the same standard throughout an establishment and this is most clearly illustrated in hospitals where there are areas of high, medium and low risk (see table overleaf).

A standard of cleanliness is almost impossible to measure and while such measurements as dust or bacterial counts can be made the are more suited to specialized purposes, eg hospital operating theaters, than for general use. Cleaned per worker, on the annual costs per square meter of other circus-stances. These measurements based on statistics, without a full knowledge of the facts on which they are calculated, can be very misleading. Very few areas are identical in:

Degree and type of soiling,

Standards of cleaning in hospitals

Area	Standard	Requirement
High risk areas, eg operating theaters special units etc	Prestige standard	Highest possible standard of cleaning, appearance, dust and infection control
Medium risk areas, eg wards, sluices, toilets, kitchens	Special standard	High standard of cleaning, appearance and infection control
Low risk areas, eg corridors, offices, residences	Normal standard	Good standard of cleaning and appearance, absence of soil

Amount and type of furniture,
Furnishings,
Obstructions, etc.

But these are only a few of the variables and so the figures can only be average. As a result faulty and expensive decisions may be made. More often than not, no measurement of cleanliness is taken but the quality of cleanliness is based on the acceptability or unacceptability of the work.

The most practical definition of housekeeping standards is:

Method x frequency

Therefore, an acceptable standard should be obtained when:

Cleaning methods are correctly selected;

Correct equipment and agents are used for each surface involved;

Cleaning tasks are carried out at frequencies dependent on the type and amount of soiling, which may detract from the appearance of an area and may put the occupants at risk of infection.

These points should be included in the final documentation following method study.

Perhaps more than in any other type of establishment it is of vital importance in hospitals that there is full consultation when establishing methods and frequencies. In patient care areas the views of the nursing staff will carry considerable weight, but the responsibility for determining the ways in which the standards should be met rests ultimately with domestic services department.

The housekeeper should therefore plan for a standard at the level desired by management, making use of her technical knowledge in

defining job procedures, job sequences, and work schedules for her particular establishment. The most usual method of ensuring that standards are being met is by establishing a system for checking work done (see pages 45-9) . Inspections may be total, random or planned and the housekeeper may also introduce quality control when checklists and 'white ragging' can be used in an attempt to compare the work with an ideal standard. The result may be judged as a percentage of the ideal or as fair, good or excellent. Effective systems of checking are essential to ensure that all work is carried out and that standards are maintained.

The housekeeper may need to reassure her staff that checking the quality of work is a means of improving performance and not an excuse for fault finding. Staff meetings may provide the housekeeper with opportunities to discuss standards with her supervisory staff and some means of feedback to those carrying out the tasks, eg maids ,cleaners, etc, should be found. The housekeeper should find time to carry out inspections herself as part of her monitoring function but generally it is work delegated to the assistant house keepers or supervisors.

The way in which a job is done (job procedure and sequence) affects the time spent on that job, as well as cleaning standard, and cleaning time is the basis from which starting requirements stem.

Standard time rates have been calculated for specific jobs under standard conditions of equipment, agents, method and personnel etc, but these seldom exit. The rates published cannot take into account all the factors which influence the time required for a particular job in a particular area in a particular establishment. Standard time rates, however, may be used as guidelines or for comparative purposes. Among the factors which will influence the standard time needed for any job are:

The type, age, architectural features of the establishment;
The function of the area;
The maintenance of the area;
The standards to be obtained
Degree and type of soiling,
Frequency of cleaning,
Type of surface to be cleaned,
Type of service to be rendered:
The amount of traffic and interruptions;
The habits of the occupants;
The accessibility of work areas to service areas;
The availability and type of equipment, supplies, etc;

The dexterity, motivation and caliber of the employees;
The quality of supervision.

Staffing requirements

Taking into account the particular circumstances, staffing requirements can be adequately calculated when there is a sound knowledge of average 'standard' time rates needed for any job procedure or sequence. This may be done by totaling all the times for the jobs to give the gross man- hours (or minutes) per week (or day). This figure divided by the number of hours (or minutes) to be worked by each member of staff will give the total number of staff required.

Suitable allowances should be made for mid morning or other breaks, preparation and cleaning of equipment etc, if not built into the ' standard' time.

An allowance of 50-60 minutes in a day would not be unusual.

So, assuming daily work takes 4470 mins.

And the cleaners work 8 hours a day –480 mins.

And the allowance for breaks, etc is - 50 mins.

The actual working time per cleaners is (480-50) – 430 mins

Then, the number of full-time staff required is

$$\frac{4470}{430} = 10.4$$

ie 10 ½ full-time employees (FTE) would be required to cover that work.

10% is normally allowed for holidays, sickness, etc

so, number or staff = 11 ½ FTE working 8 hours a day

or 23 four-hourly PTE (part-time employees)

When these calculations include time for daily work only, then extra staff will be required to cover periodic cleaning. The calculations are often based on annual hours and in many cases there will be one cleaner required for periodic cleaning to every five for daily work. Thus example above 2 ½ FT cleaners would be required for periodic cleaning. However the standard and frequency of periodic cleaning vary greatly and will affect the number of staff required.

There are situations where it may be more beneficial for some work to be done on a cleaning contract rather than by direct labour and the

housekeeper will have to plan the amount of direct and contract labour required for an economically run department.

Where all floors of an establishment are identical, and the standard of work throughout is the same per area and per resident or guest, it is not difficult to develop work loads once the staffing requirements and the hours the staff are to work, ie whether FT or PT, have been established. For example:

In students hotels or hospital residences the cleaners may each be responsible for the cleaning of 20 study bedrooms, washroon block, utility (amenity) room and corridor in a FT duty period, but if there are different grades of residents and varying types of accommodation the allocation of wok is not so simple if the work load is to be shared equally. (If shorter hours are worked each cleaner will be responsible for a smaller section bit more cleaners often mean more money, eg overalls etc.).

In some places the number of hours per week for the different types of work may be calculated and work allocated accordingly:

eg for rooms requiring
bedmaking and service – 3-3 ½ hrs weekly
for rooms requiring
bedmaking but no personal service – 2 hrs weekly
for rooms requiring
no bedmaking or personal service – 1 ½ hrs weekly
for vacant fooms (kept ready
for occupation) – ¼ hr weekly
for bathrooms – ½ - ¾ hr weekly

In hotels a room maid may have a section of 12 bedrooms with private bathrooms but problems arise due to: a) daily changes in room state, ie in the numbers of departure, occupied and vacant room; b) staff shortages due to sickness and days off; c) economic restraint on the wages bill. So the allocation of work is difficult and flexibility of staff is essential.

THE LINE ROOM

The linen room is the central depot for all linen and from it sufficient clean articles, in good condition, are distributed throughout the house.

Linen, in this context, means launderable articles, but the linen room staff may also handle blankets, curtains and loose as well as articles for dry cleaning. (Note: 'Linen' is the only fibre name which also applies to a fabric. Cotton, nylon, terylene etc, are fibre names and the fabrics made from them may be, for example, cotton sheeting, cotton damask, nylon damask, nylon brocade, terylene net etc, or in general terms cotton fabrics, nylon fabrics, etc.)

When one considers that even for a small establishment many hundreds of articles are necessary for that bedrooms alone, it will be realized that the linen keeper (under the supervision of the housekeeper) has a great responsibility for the control of this stock.

There will be establishments where a great deal of linen is handled, e.g. in hospitals, or in hotels where there is much banqueting and daily re-sheeting. In these places there may be a linen keeper with several assistants. In small establishments, where less linen is handled, the work may be done by the general assistant or a linen maid who even be part-time.

In hostels for various types of people and similar places, where complete re-sheeting for the residents is usually once a fortnight (ie one sheet, one pillowslip per week and residents may provide their own towels), very much less linen is handled and so a linen maid may do the work part-time.

Whenever linen hire is used there is a saving of work in the linen room (see page 133) so fewer staff are required.

The linen keeper or person in charge of the linen room, except in hospitals, is responsible according to house custom for the issue of all linen, the sorting and dispatch of the soiled linen to the laundry, the checking on its return and for its general standard. According to house custom she keeps as strict a control as possible firm with the laundry manager over such difficulties as careless laundering and loses, and she should keep the record books accurately and efficiently.

Linen – room work:

Inevitably there are variations in the work of the linen room in the different types of establishments but there are many points to be considered generally.

The hours the linen room is open will vary; 8 am until 5 pm for a hospital or large hotel is usual but in other cases there may be a set time, possibly twice a day, always remembering that the linen room may be required to be open seven days a week.

Security

When the linen room is closed the door should always be kept locked and the key taken to a responsible person according to house custom. No unauthorized person should be allowed access to the linen room but an authorized person should have access to some linen in the case of emergency outside the normal working hours. In an hotel the duty manager or night porter may have a small store or he may remove items from the linen room and leave a note with details of what has been removed. The rule of 'clean for dirty' is considered the best way of keeping control on linen with regard to losses and careless use but is not the only way of exchange.

Exchange of linen

This may take place by soiled liner being:

* Directly exchanged for clean over the counter by maid, cleaner, waiter or house or kitchen porters.
* Listed and bundled, then taken to the linen room by the maid, house or linen porter at a set time each day and the clean linen collected later in the day.
* Dispatched down a linen chute and the floor stock of clean linen made up later in the day by the house or linen porter i.e. 'topping up' of floor stock.
* Collected frequently from the corridors or maids' service rooms by the linen porter and the floor stock of clean linen made up later in the day by the house or linen porter.

In hospitals soiled linen is sent straight to the laundry from the wards etc. and returned via the central linen room.

In a large hotel it is not practical for a maid to make several journeys to the linen room to exchange her soiled linen directly over the

counter, so she has a supply of linen in reserve, usually enough to re-sheet her section. This reserve is kept in a floor linen cupboard under lock and key and is made up each day after the soiled linen has been sent to the linen room. The usual checks are not possible with a chute but much time is saved and there is less likelihood of pilfering and misuse of the soiled linen.

- Spot checks of all areas likely to harbor soiled or damaged linen, e.g. bars, staff changing rooms, should be made frequently.

Dispatch

Soiled linen should be sent to the linen room as soon as possible for dispatch to the laundry because to the leave it lying about invites misuse and, if in a damp condition, iron mould and mildew can occur, and both these stains need special treatment for their removal. Badly stained articles should be sent to the laundry separately from other soiled linen, so that they may receive special attention, which is an added expense.

As far as possible, similar items are placed in one basket, and care must be taken that no tapes or corners are left hanging out as they may get torn or badly marked. Linen is usually transported in wicker baskets (size approximately 75 cm × 45 cm) firmly fastened by straps, but sometimes canvas bags or vinyl hampers are used.

A list of soiled articles sent to the laundry is given to the van driver when he or she collects the baskets. A duplicate is kept in the linen room. At the same time as soiled linen is picked up, baskets of clean linen are delivers and care must be taken to keep baskets of soiled and clean linen separate as mistakes can easily happen. The frequency with which a laundry collects and delivers depends largely on the amount of linen being sent. For large in a town, pick-up and delivery happen every day (expect for weekends and bank holidays) and the time between collection and return of the articles may be only 48 hours.

Inspection

Clean linen is removed from the baskets as soon as possible after delivery has been made. The article as counted on to the inspection table. 'Shorts' are noted and entered on the next day's laundry list. In some large hotels the laundry sends a checker to count, with one of the linen room maids, the soiled linen going to and the clean linen returning from the laundry. In this way time is saved and there is less likelihood of misunderstanding arising over numbers of articles sent to and returned

from the laundry. Ideally, after the clean linen has been counted, and before it is put on the shelves, it should be inspected for:

Repairs
Stains
Very bad creasing
Article belonging to other hotels

This means that each article has to be opened out and, if necessary, put aside for mending or for return to the laundry for exchange or re-wash. Badly torn articles or 'light' linen, i.e. linen worn thin, are on one side for the house-keeper or linen keeper to condemn or discard, to enter in the 'condemned' book and later to mark off in the stock book.

Skilled workers can inspect large articles alone by holding them up to the light, or by placing them flat on the table, but it is often quicker if two linen maids work together, and when inspecting large numbers of small articles, e.g. napkins, it is less tiring if the maids are provided with chairs.

If inspection is carried out the thoroughly on all articles, assuming there is sufficient staff, a high standard of linen is maintained, and the chance of a guest having a napkin with a stain on it or a sheet with a hole in it is less likely. It means also that the linen has a longer life owing to a 'stitch in time saving nine'.

Work study experts have observed that in some situations the 'inspection' of the linen could be omitted. They suggest that it could be made the responsibility of the users, e.g. waiters and room maids; however, housekeepers and linen keepers, who take pride in their linen, argue that if inspection is omitted then standards must be lowered because careless workers will either use the damaged article, or put it with the soiled linen so that it goes to the laundry again and room maids will waste much time when there is no floor linen stock, in going to exchange faulty articles. Time and labor may be saved in the linen room by the laundry returning the linen in packs, a single pack consisting of two sheets, two pillowslips and towels according to house custom. In this way counting packs is easier than counting individual articles and inspection time is cut in the linen room.

Where a laundry operates on the premises, the inspection could be the responsibility of the laundry workers and linen for repair could then be kept separate and sent direct to the repair department.

However, each situation must be considered on its own merits and linen standards must be balanced against savings in time and wages. There are establishments which hire their linen instead of buying it and in these cases there is less stock, no inspection and no repairs, and so less work in the linen room. As a result of this fewer staff are needed.

Storage of linen

Storage is important so that the linen may air and rest before re-use. The shelves on which the linen is stored should be firmly fixed, as the weight on them may be considerable, particularly the weight of large linen table cloths and sheets, and the shelves should be clearly marked for each type of article. They should reach to the ceiling and there should be room to mop or vacuum clean under the bottom shelf. In order for the linen to be kept aired, the room should be warm and the shelves slatted to allow free circulation of air.

During storage linen must be kept free from dust but it is inevitable that where linen is being handled dust and fluff will occur and so all linen should be covered. Linen in constant use may be covered by curtains which draw across the shelves, or stored in cupboards with sliding doors. In the case of less frequently used articles, e.g. special banqueting cloths, curtains and extra blankets, linen covers (often condemned sheets) may be used to warp round them.

Linen wears better and lasts longer if it is allowed to rest and so a good stock of linen should be kept and always used in rotation. This means that all freshly laundered articles should be put at the bottom or back of the pile. To make counting easier, linen is stacked with the folds outwards and small articles, e.g. napkins, are placed in tens and secured with a rubbers band, often nine with the tenth wrapped round.

As well as the storage of linen kept in normal use a reserve stock needs to be kept and this frequently stored in its original packing paper in a cupboard under lock and key. The cupboard may or may not be in the actual linen room and a list must be kept of this stock.

Many articles may be issued new unlaundered but tea towels and glass cloths are always laundered before issue and a good linen keeper will have some of these stored ready laundered.

Stocktaking

This is done at specified intervals in order to check the amount of linen, to know when to order new linen and, if possible, to check on

losses. It may be done at three or six monthly periods or at any frequency in between. In order to prevent discrepancies it is better if all stock is taken on the same day.

Every piece of linen throughout the establishment should be counted, and the number at the laundry, according to the laundry book, added. Stock is taken by responsible people in each department on the same day, and the lists handed in to the linen keeper who makes up the stock book.

Each page in the stock book will show the alterations in the linen stock for that particular stocktaking period, and if there are serious losses, the matter should be investigated and control tightened.

Month ____________ Year ____________

11 Article	Stick in hand	New stock added	Total	Less condemned	Total	Actual stock at stock-taking	Discrep ancies
Sheets: single							
Double							
Cot							
Pillow slips							

Repairs

For economy, mending should be carried out before laundering, but dealing with soiled and perhaps wet articles is not pleasant so mending is done on clean linen. Due to the high cost of labor little hand sewing is done in the linen room but a great deal of machining takes place and thus a sewing machine gets much use and needs to be kept in perfect order. Machines should be dusted and oiled by the operators, and an arrangement should be made for the regular servicing of them on contract. Good light for machining is essential as well as the necessary tools and equipment, such as needles, scissors, cotton and a suitable chair.

Any article not quite up to standard for guests use in an hotel may be marked for staff or renovated and the last use of all linen is for rag, which will be used for many cleaning purposes. Renovating is not always as economical as used to be thought, owing to the high cost of labor, and so in some linen rooms far less is done nowadays.

Thin places, small holes and cuts frequently occur in towels, table and bed linen, and these are repaired by machine darning. For this work it is necessary for the operator to use both hands, so an electrically powered or treadle machine is essential.

Machine marking may be carried out in the linen room or labels may be sewn or ironed on the article to denote the name of the establishment or department. Other means of marking include:

Marker pens

Iron-on or sew-on labels

Heat-seal machines

When marking linen it is usual to mark on the right of the article and marking may be done on any linen except perhaps waiters jackets, aprons, kitchen cloths, dusters etc, which are more usually stamped.

Guests personal laundry

In an hotels it is usual a laundry list and sometimes a container, such as a larger paper bag, as well as a dry cleaning list in all bedrooms for the guests personal laundry. The guest is asked to complete the list and to fill in the service required, e.g. normal or 'express' and the room maid or valet takes the parcel to the linen room. The linen keeper enters the particulars into a guest laundry or dry cleaning book and the van driver collects the parcels.

On its return, the parcel is sent to the guest's room via the valet room maid or hall porter, according to the custom of the house, and the amount to be charged on the guest's bill is given to the bill office or reception. In some cases dry cleaning is not sent via the linen room but via the valet or hall porter.

Staff uniforms

Articles such as waiters jackets, aprons and cleaners overalls, are treated as normal linen room stock, and exchanged over the counter. But where the staff is provided with individual uniforms, this is treated as personal laundry, and may be sent as individual bundles to the laundry and returned a week later. There are certain members of staff (amongst whom may be the assistant housekeepers) who have their 'dress' dry cleaned periodically at the hotel's expense and in a large hotel there may be a section of the linen room given over to the care of uniforms.

Efficiency in the linen room

Launderable linen is required throughout the establishment, and thus the linen room is an essential and important place. Therefore much thought should be given to its situation and planning in order that the work of issue, collection, storage and upkeep of the articles can go on as smoothly as possible.

Ideally, the linen room should be situated with direct and easy access for the loading of linen baskets to and from the laundry, and for the distribution of linen throughout the establishment.

In order that the work should be carried out efficiently the linen room should:

* Be large enough for the necessary work to be carried on without overcrowding.
* Have an easily cleaned floor which will withstand the dragging of baskets and which will not be too noisy.
* Have walls of a light-colored washable paint.
* Have windows, if possible; in any case, lighting should be good and free from glare since many of the articles to be dealt with are white.
* Have adequate ventilation and heating to keep the stored linen well aired and prevent mildew occurring
* Have slatted wooden shelves to allow free circulation of air.
* Have a counter or stable-type door over which articles may be exchanged, and to prevent the entry of unauthorized people.
* Have a door with a strong lock for security reasons, wide enough to take laundry baskets and trolleys.
* Have a wash basin, soap and towel.

In order to carry out this work, the staff will require:

* Baskets or bags in which to pack soiled linen.
* A table as a working surface, of a color to contract with the white linen.
* A trolley or floor basket on wheels to save labor.
* Steps to reach high shelves
* Sewing machines for repairing and marking the linen.
* An electric iron and ironing board or table.
* A suitable table or desk, with drawers for the keeping of record books
* A telephone

* Chairs for those who may work seated
* A brush and dustpan or map sweeper or suction cleaner.

Disposable and short-life articles

Although articles in the linen room have been described as Launderable, it should be remembered that much more use is now made of plastic and disposable materials which may replace linen. Great advances have been made in the manufacture of plastic tablecloths, mats and traycloths. These are durable, economical in price and are not sent to the laundry, when soiled they are sponged or washed on the premises.

Disposable articles are generally those thought of as being used once and then thrown away, e.g. paper napkins, tissues and hand towels, and from this point of view they are very hygienic.

There are 'disposable' made of rayon which may be used more than once and yet have a short life compared with their normal counterpart, e.g. bed linen and cleaning cloths. In the case of cleaning cloths which depend on use and user, articles may be used once or may withstand washing and further use, whereas bed linen may stand up to several nights use and will then be disposed of.

These articles are hygienic and labor saving, but problems which must be overcome are the collection and disposal of the soiled articles and storage space for the new stock. A stock of disposable bed linen is useful in case of emergency, e.g. strikes, and is more likely to be found in hostels and hospitals than in hotels.

Buying linen

It is an economy to buy good quality material for any establishment because of the great use and the frequent launderings to which the linen is subjected. It is advisable to get prices and see samples from more than one source, and weight up the merits of each against the cost. The largest quantity possible should be ordered at one time in order to get the cheapest rates, and so that exact requirements may be met orders should be placed early.

Samples may be tested by:

A) Rubbing the material between the hands over dark material and noting the amount of dressing, ie starch, which falls on to it, if much falls it denotes a poor quality material
B) Looking at the material under a magnifying glass to note the closeness and evenness of the weave.

C) Noting the firmness of the selvedge and the finish of the machining, especially at the corners.

D) Sending a sample of the material to the laundry to be washed a given number of times, and comparing it with a once-washed sample, to get some idea of the wearing quality.

Sample may also be sent to testing houses to get an idea as to fiber content and count.

There are distinct advantages in an hotel owing its own linen in that it has the full choice of quality, size and color of the articles and it may have its own monogram. However, a large sum of money has to be found initially and whenever replacements are needed. Mending and laundering have to be arranged and these may be done or off the site.

Firms will undertake the marking of articles at a small extra cost. Where large numbers of good quality table linen and towels are ordered, the name, initials or crest may be woven into the fabric. In other cases embroidery may be used. Embroidered names may be worked on most articles, except such expendable items as dusters and kitchen cloths. Note. The weaving and embroidering of the names undertaken by the manufactures must not be confused with machine marking done in the linen room.

Linen hire

Owing to the high cost of linen and its upkeep, the hiring of linen from firms offering a linen rental service has become more popular. The firms undertake to supply clean articles in good condition and arrangements are made frequency of deliveries and the price to be charged. Stocktaking is still normal practice and losses have to be paid for.

The advantages are:

It cuts out the heavy initial cost of buying linen;

No large sum of money is required for replacements; it cust out the need to order new linen;

The cost of hiring, which includes laundering, comes from revenue;

Linen hire charges may be no greater than the combined depreciation and laundering costs;

Short term loans are possible for special occasions; eg banqueting and so there may be less stock and less storage space;

No repairing of linen on the premises is necessary;

Less space is required for the linen room;

Fewer staff are necessary and therefore there are fewer wages to pay;

Various sizes of such things as overalls, waiter's 'jackets and chefs' uniforms are available;

In some instances, and if stock is returned, there will be no cost to the establishment which closes for part (or parts) of the year.

The disadvantages are:

Little choice regarding quality and style;

Quality is variable;

Standards are not always maintained;

No rags are available from the linen room;

No renovated articles, e.g. cot sheets, under pillowslips etc, are available;

The contract price remains the same even when numbers fall over a short period (i.e. there is normally a minimum charge)

CERAMICS, GLASS, METALS, PLASTICS AND SANITARY FITMENTS

These materials are found through different establishments in many forms and so are considered here before the main parts of room interiors.

Ceramics:

Ceramics are basically clayware. During manufacture different types and different proportions of clays, with other ingredients, are mixed to produce the ceramics of the required quality for floor and wall tiles, drain-pipes, sanitary fitments, vases, cooking utensils, crockery and the like.

The required ingredients are mixed with water to form a liquid mixture which, after various refining processes, becomes sufficiently plastic for the clay to be shaped into hollow or flat ware. Either on a potter's wheel or by molding. The clay body is then fired at a high temperature and changed into the hard 'biscuit' ware. After this a thin film of glaze is applied to the surface of the article and it is then fired a second time. Decoration, when necessary, is applied underglaz3e or over glaze but gold, because it will not stand up to the high temperature of firing,, is generally put on over glaze and thus, of course, it is more liable to be harmed and removed when the article is washed.

The word 'china' is a broad term which covers all 'clayware' used for crockery and sanitary fittings, and includes glazed and vitrified earthenware, bone china and porcelain.

Glazed earthenware:

This is the ceramic most frequently manufactured in the UK. It contains a large amount of ball clay amongst its ingredients, is rather thick, opaque and the glaze in necessary as the clay body is porous.

Vitrified earthenware

Also known as vitreous china, this has extra flint added to the clay mixture and has an extra firing, when more complete fusion takes place. It results in heavier, stronger and less easily chipped, but more expensive articles.

Bone china:

This contains more china clay (kaolin) and china stone than earthenware and, in addition, calcined bone; bone makes the clay easier to work and gives the body strength. Bone china is fired at a higher temperature than earthen-ware, when it becomes almost completely fused and non-porous; it is thin but very strong and more costly.

Porcelain:

This ' hard-paste china' contains no ' calcined bone. It is extremely hard, translucent and expensive, and only very small quantities of it are made in the UK.

Care of crockery:

Self-colored crockery has sometimes had the clay body dipped in color and not had the color incorporated in it. White china with a simple, easily repeated pattern is therefore probably the most suitable for hotels and other establishments; narrow or broad bands of color are frequently used for decoration, while badging is a deterrent against pilfering except by the souvenir hunter.

Cup and jug handles which are moulded on to the clay bodies are called sanitas handles and are used for ' hotel ware' . They are less easily broken than those stuck on but are rather clumsy in appearance. 'Hotel ware' plates have a rolled edge, to make chipping of the top of the rim less likely.

Whether washing up crockery by hand or machine the articles should be:

Scraped of food scraps etc;

Pre-rinsed if possible;

Washed in hot water containing detergent, for hand washing up approx 44 °C and for machine washing up 60 °C ;

Rinsed in hot water at least 77 °C ;

Drained and air dried.

If necessary, a chemical sterilant may be added to the rinsing water.

Ceramics, metals and plastics are used in the manufacture of sanitary fitments and these are dealt with at the end of the chapter.

Glass:

The main ingredient of glass is sand, which needs to be as free from impurities as possible, and to this, other chemicals are added in proportions, depending on the quality or type of glass required.

The carefully measured mixture, known as the batch, is fed into a furnace where it is heated to a very high temperature, 1300 °C or more. From the furnace the molten glass is led away for shaping, after which the glass article has to be very carefully cooled. This is done by annealing: The glass travels on a conveyor belt through an annealing oven, and, after the initial reheating, the glass gradually cools as it passes through.

Glass is required for many purposes: tableware, cooking utensils, bottles, vases, lamps, doors, windows, mirrors etc, and some of these require glass with specific properties.

Soda lime glass is used for ordinary, inexpensive, flat or hollow glassware and the main ingredients are sand, soda ash and limestone.

Lead crystal glass is used for expensive hollow glassware. It is attractive to look at, has brilliance and a fine luster. It consists of sand, red lead and potash. These ingredients produce a slightly softer glass than soda lime, enabling lead crystal to be cut more easily.

Borosilicate glass is used for ovenware since it is very hard and has special heat-resisting properties; it is the borax content which cuts down the rate of expansion when the glass is heated. Borosilicate glass could be used for flame ware but in the UK flame ware is manufactured from toughened or tempered glass.

Flat glass:

This is used for windows, shelves etc, and is made from soda lime glass. It is of two main types: sheet and float. Polished plate glass is now largely being replaced by float glass

Sheet glass is drawn continuously from the molten mass and passed through an annealing tower, after which it can be cut into the required lengths. The thickness of the glass can be varied as the quicker the sheet is drawn off, the thinner the glass will be; frequently there are flaws in the glass so that a certain amount of distortion occurs. However, this is happening less as production methods improve. It is used for ordinary window and picture glass.

Flat glass is, in many cases, replacing plate glass as, unlike plate glass, it does not require to be ground and polished after annealing. Both

are made from very refined ingredients and provide clear, undistorted vision and are used for shop windows, mirrors and protective coverings on furniture. The edges on mirrors are often beveled, ie cut at an angle, while those on shelves are ground and the corners rounded.

Neither sheet nor float glass will allow the passage of ultra violet light, but it is possible to obtain a special window glass through which ultra violet light will pass.

The problem in cleaning flat glass, eg windows, mirrors, protective glass coverings on furniture etc, is to produce a shine without smears. After removal of dirt with damp lint free cloth, scrim or newspaper (newsprint contains a solvent useful for windows), greasy finger marks may be removed with vinegar and water and more stubborn marks with methylated spirit.

The shine is produced by a linen, lint free cloth and "elbow grease"

Obscured and safety glass:

Both obscured and safety glass are made from sheet or float glass.

Obscured glass required form bathrooms, and other places where light but not transparency is required, often has a pattern n one side. This is produced when the molten glass flows from the furnace between embossed rollers.

Safety glass may be:

- Obscured glass with wire, which is incorporated during the rolling process.

The wire prevents the glass falling when broken and for this reason the glass is used in doors and skylights.

- Laminated glass, made in the form of a sandwich of two thin layers of glass with a filling of vinyl-type plastic in the middle. If the glass is broken, it adheres to the interlayer.
- Toughened glass, made by subjecting the glass to a temperature just below softening point and then cooling the surface layers very rapidly. In this way a skin is formed on the glass and if it is broken the glass shatters into very small and comparatively harmless fragments.
- Toughened and laminated glass, which incorporates toughening and laminating and is five times stronger than other types of safety glass.

Hollow glassware:

Hollow glassware is produced by blowing, moulding and pressing; even with blown glass, cast moulds of wood or iron are often used for shaping the glass. The moulds maybe patterned, giving' imitation cutting' which is very even, and the cut edges are relatively smooth. It is some time possible to see mould marks on the glass left by the hinges. Pressing can only be carried out where the top of the container is wider than the bottom, to allow the plunger to be withdrawn. In this method, the molten glass is pressed into all parts of the mould by the plunger.

Cut glass:

Glass is cut by hand using abrasive wheels which rotate at great speed. The cuts at first have a Matt surface, but later the article is polished, often by treating with acid, and the cuts on lead crystal glass produce prismatic bodies which give beautiful colors to the glass. Cut full lead crystal glass is expensive, and used for chandeliers, decanters, vases and beautiful table glass. Engraved patterns are made with copper wheels, on to which an abrasive is fed, and these have matt surfaces and are rarely polished. Etching is a further way in which glass can be decorated; in this case the article is coated with a protective wax and the pattern is cut into the wax with s steel needle. On immersing the article in a bath of acid, the acid eats into the unprotected 9 patterned) areas. This method is a usual way of bading lass which may also be done by engraving, sand blasting or applying an enamel transfer which is fired.

Metals:

Silver

Silver is a relatively soft metal which is found naturally in the earth, but more generally in the form of silver salts, from which the metal is extracted. It is a white metal and is unaffected by water, pure air and the majority of foodstuffs. Sterling silver is an alloy containing 92.5 per cent silver and the Remainder is substantially copper, which is added to harden the silver and yet not change other properties of the metal. Sterling is obviously more expensive than silver plate and is seldom used in hotels and other establishments.

Silver-plated ware is made from blanks or bodies of a nickel silver, or nickel brass alloy. These are immersed in a complex solution of silver salts, and by means of electrolysis, silver is transferred to the blanks and

an electroplated article results. This process gave rise to the symbol 'EPNS' meaning electroplated nickel silver.

Provided that the blanks are made from a specified nickel silver alloy of the correct thickness, the quality of silver plate is dependent often the electro deposit which must adhere well. Be free from defects and be of a good thickness. The silver deposit maybe checked out at an assay office. The deposit is relatively soft and can be scratched or abraded by repeated rubbing; in either case, in time, the base metal will eventually be exposed.

Silver-plated ware can be re-plated but the process is an expensive one, as the old deposit has to be stripped off during the preliminary treatment and if repairs are necessary or desirable at the same time these will obviously increase the cost. However, good quality silver is not cheap in the first labor costs are prime factors; nevertheless. There is no counterpart to silver in terms of appearance and elegance.

The tarnishing of silver is due to the action of compounds of sulphur, present in industrial atmospheres and in certain foodstuffs such as eggs, onion juices, pickles, etc. The tarnish is silver sulphide and varies in color from yellow, through brown to blue-black , depending upon its thickness. Tarnish is unaffected by simple washing operations but can be removed by the use of:

- 'Silver dips' which are based on an acid solution of a thiourea compound into which the articles are dipped (not steeped) and then washed and dried; no friction is needed. The liquid attacks stainless steel and it should only be used in a glass, earthenware or plastic
- The polivit method in which the silver articles are immersed in a hot soda solution containing a sheet of aluminum for up to 10 minutes, during which time a chemical exchange process takes place; the articles are then removed, washed and dried.

After using either of these methods the silver should be polished to restore its shine. Tarnish maybe removed and the silver restored to its original shiny finish by the use of:

- Proprietary preparations based on precipitated whiting and jeweler's rouge. The polish is rubbed on the article. Allowed to dry and buffed off. Followed by rinsing and drying. One of these preparations is ' long term' silver polish. This forms a everything, colourless, transparent and relatively impervious film which is chemically bonded to the silver .The film has no

odor, taste or other detectable property and in no way affects the appearance of the treated article. The film can be broken down and removed by mechanical action or abrasion. ' Long term' ' polishes are expensive;

- A burnishing machine in which highly polished steel balls and the silver articles are immersed in a detergent solution; the machine rotates and friction Is applied to the articles by the steel balls.; The articles should afterwards be washed and dried. This method is particularly suitable for large quantities of silver. The articles should be carefully positioned and those with handles of ebonite or similar material are not suitable for the burnishing machine.

Steel

Steel is iron containing a littler carbon and small quantities of other materials and is often used in the form of pressed steel for baths, sinks etc. To prevent corrosion it is normally coated with enamel. This is a smooth surface which scratches to varying degrees and may become stained. A liquid scourer(not a coarse abrasive) should remove any stains and, after removal, washing and drying should be sufficient to retain a clean appearance.

Chromium

Chromium is the coating on steel used for taps, bath handles, shower fitments etc. These can become water spotted and greasy but will not tarnish. Washing and rubbing up should be sufficient to keep the shine. Besides being coated with enamel or chromium, iron or steel may be:

Zinc coated, ie galvanized, for buckets etc,

Nylon or plastic coated, eg metal legs on furniture,

Painted, eg pipes coloured or identification purposes.

Anodizing and lacquering are other methods used to prevent tarnishing.

Stainless steel

Stainless steel is steel is steel to which 8-25 per cent of chromium has been added, making it corrosion resistant.

It is a tough, durable metal and usually has a mirror-polished or satin finis. It is used for sinks, WCs, hospital equipment (bedpans, bowls

etc), cutlery and occasionally wall tiles. For spoons and forks, a steel containing 18 per cent chromium and 8 per cent nickel is generally used.

Stainless steel can get scratched and it must be recognized that stainlessness is a relative property. Stainless steel can be harmed or stained by:

Silver dip solutions,

Chlorine type bleaches,

Salt/vinegar mixtures.

In additions, if wet knife blades are left in contact with galvanized or aluminum articles, eg draining board, pans etc, staining is brought about by the deposition of a zinc or aluminum corrosion product on the steel by electrochemical action.

Apart from avoiding the dangers mentioned above, stainless steel only needs washing and drying in the normal way.

Brass

Brass is used for door handles, occasionally stair rods , taps, ornaments etc. Many of these items may be lacquered, when tarnishing is Avoided. Unlacquered articles need polishing with a brass polish.

Copper

Copper is more frequently found as utensils in the kitchen than in the housekeeping department. It may be found in bars in sheet form as a wall surface or counter trop, when it will be lacquered, and there may be copper vases and other ornaments in the establishment. Unlacquered copper needs polishing. There is a 'long term' polish for hard metals, ie brass and copper.

Plastics

To many people plastic conjures up a picture of a beaker, a washing-up bowl, a laminated plastic table top or a plastic bag. However, it must not be forgotten that plastics are used for adhesives, protective coatings to metal and wood, sanitary fittings, tableware, fabrics, wall and floor coverings and many other purposes.

Plastics are a group of many substances with similar, though not identical, properties. Thus, they are

Light in weight,

Less nosy than many materials,

Resistant to most chemicals,

Non-conductors of electricity,
Scratch able with harsh abrasives and shar0p articles,
Easy to clean,
Non-absorbent, but some are thermoplastic and absorb grease,
Not liable to attack by moth or other pests.

Polyvinyl chloride

This has may uses. Plastic floor finishes in tile and sheet form are generally based on polyvinyl chloride and it may be incorporated with inert fillers, pigments and politicizes to give a homogeneous mixture, or it may form a surface layer on some suitable backing (see page 171). The durability and ease of cleaning of these floors is dependent on the proportion of PVC present. It is used for wall coverings in the form of tiles, flexible sheets or as a plastic surface on some wall papers. It is also used for soil and waste pipes, electrical conduits and translucent ceilings.

Polystyrene and other foams

Polystyrene and some others , eg polyurethane , can be produced as a foam and this, when set, may be used in tile or sheet form on walls or ceilings to give heat and sound insulation, but there is a considerable fire risk.

Polyethylene and polyurethane are also produced as foams which have resilience and can be cut into the required sizes for mattresses(seep. 230) and into different shapes for upholstered furniture. There is a considerable fire risk with some plastic foams when toxic fumes are produced and

Although these materials can be treated against this hazard, the price is considerably increased.

Polyurethane is also used as a clear seal on wooden floors and furniture.

Acrylic sheet 'perspex', and reinforced plastics of the polyester/glass fibre type, are used in the manufacture of furniture, baths showers and other sanitary fittings. They are very strong, yet light in weigh (a ' Perspex' bath weighs about 10 per cent of the weight of a cast-iron one); in tall modern buildings where a number of bathrooms may be built one above the other, the weight of the sanitary fittings can be of importance.

Laminates

Melamine, phenolic and other plastic resins are used to produce plastic laminates. These are thin veneers marketed under many trade names, eg Formica, Ware rite, Duralam; they may be stuck direct to the wall, to plywood or similar supporting material and used as wall panels, counter tops and in the manufacture of furniture. The laminates are manufactured by subjecting layers of paper impregnated with plastic resins, such as phenolic and melamine, to great pressure and a high temperature and in some cases they now have textured surfaces.

Synthetic fibbers

Polyamides, polyesters and acrylics etc, may be produced as fibbers or long filaments and woven into textiles. These synthetic fibers, owing to their great strength and poor absorbency, are durable, easy to clean and quick to dry (seep. 2080. They are used extensively in carpets, curtains, upholstery, bedding and uniforms. For some articles the plastics are ' bulked' to render them more fluffy and wool-like.

No doubt more plastics and further uses will be found in the future, but one particular point has become clear over the past years, which is that plastics should be consider on their own merits and not as substitutes for natural substances.

Plastics can normally be maintained just by dusting and wiping with a damp cloth or washing in hot water and synthetic detergent.

Sanitary fitments

Ceramics, metals and plastics are used in the manufacture of sanitary fitments, which are found throughout all establishments and in the housekeeping department in particular (see the table one page 159). Theses materials provide the smooth, non-porous, easy-to-clean surfaces required by the fitments, enabling them to carry away. Soil and waste water efficiently and hygienically. To prevent scratching and to retain the smooth surfaces they should be cleaned with liquid detergent or a fine abrasive (scouring liquid).

Any mild acid (lemon juice or vinegar) used to remove hard water deposits should be thoroughly rinsed away or the glaze will be harmed.

Sanitary figments

Material	Figment	Characteristics
Vitreous	Lavatory basins, sinks, sluices, WCs, urinals, bidets	Can chip and craze, making surface more difficult to clean and more susceptible to staining
Stainless steel (usually 18/8)	Lavatory basins, sinks, draining surfaces	Satin finish shows scratches less than mirror finish, damaged by chlorine bleaches, silver dip solutions and salt/vinegar mixtures
Vitreous enamel coated pressed steel	Baths, sinks and draining surfaces	Does not retain heat as well as plastics, marks with dripping taps. May chip and rust
Vitreous enamel coated cast-iron	Baths	Heavy, tough finish with a high gloss, if damaged rusting occurs
Plastics e.g. acrylic (Armacast is tough acrylic sheet backed with polyurethane reinforcement)	Lavatory basins, baths, sinks	Light weight, retains heat and resists most stains. Cheaper ones may flex and give problems with crazing. Damaged by solvents e.g. paint stripper, perfumes, after-shave, and the heat of cigarettes. Can follow cleaning with fine abrasive or with metal polish

WCs and urinals

Water closets have a seat and a lid normally made of plastic; the pan may be on a pedestal clamped to the floor, or cantilevered, and in conjunction with it there is a water cistern (water waste preventer).

WC pans become easily stained and require regular and thorough brushing with a lavatory (toilet) brush. Toilet cleansers which are acidic are available and may be used when brushing is insufficient. If it becomes badly stained, the water in the trap should be removed and a fine abrasive used with friction. Concentrated hydrochloric acid may be used under strict supervision, but this is a job more for the maintenance department than for the housekeeping staff.

In and around urinals an accumulation of lime scale, urine salts and iron salts may occur and stronger acid cleansers than lemon juice or vinegar may be required for their removal.

Baths and basins

Wash basins may be on a pedestal or cantilevered, and these parts as well as the mirror, shelf and the surround, which may be of ceramic tiles, need attention during cleaning of the basin.

Baths and basins have an overflow and this, together with the plug, plughole and soapwell, must be kept free from dried soap, scum and fluff.

Dripping taps should be reported for maintenance as soon as possible or a hard water stain results, and when this occurs it should be removed with a weak acid, e.g. vinegar or a cut lemon, and if this is not effective a stronger acid such as oxalic be used under the supervision of the housekeeper. There are also proprietary substances sold for the removal of hard water marks. After the use of any acid the surface must be rinsed thoroughly or the acid will harm the glaze.

Cleaning

Chrome fittings on any figments need washing and rubbing up to remove water marks and grease and to keep their shine.

To clean a wash basin

1. Remove hair, fluff etc, from waste, chain and overflow.
2. Wash and dry toothglass.
3. Clean basin and surrounds with swab and scouring liquid, paying particular attention to underneath and round the base of the taps.
4. Rub up taps and dry basin.

Baths and bidets

Baths are cleaned in a similar manner to wash basins, including the surround, but there is more likelihood of scum and staining, making cleaning more difficult.

If there is a shower, the fittings and curtain rail should be cleaned; the curtains should be wiped and left hanging inside the bath.

A bidet is made of vitreous china and has chromium-plated fittings. There is a tendency for staining by hard water and a bidet is cleaned in a similar way to a wash basin.

To clean a WC

1. Flush pan, brush well and flush again.
2. If pan is still stained, use toilet cleanser and allow time for it to work.
3. Brush and flush again.
4. Wipe pedestal, seat, lid and surrounds with a suitable cloth and dry.
5. Check for toilet paper and leave a spare.

Floorings or Floor Finishes

Floors are important areas which are readily noticed on entering a room or particular area and they may be both functional and decorative. They cover a tremendous area and are subjected to a great deal of wear and tear. They play a very large part in the cleaning and maintenance programme of any establishment. In order that floors should remain in an hygienic condition, and retain as good an appearance for as long as is possible, some knowledge of the various types of floor finishes, their advantages, disadvantages and maintenance is necessary.

Floor frequently form the basis on which the rest of the décor is planned, outlasting other furnishings and decorations, and clean, well kept floor surfaces will often indicate the standard of cleanliness throughout the establishment.

It is essential that the floor finish chosen for any particular place should be in keeping with the purpose of the room. There may be places where durability and hygiene are of more importance than appearance, for instance in the kitchen, however, appearance is of prime importance in the lounge where an impression of warmth, comfort and quietness is expected; there is no ideal floor surface for all areas.

Choosing floorings

Carpets are regarded as soft floor coverings rather than floor finishes (see Chapter 14) but when selecting either floorings or carpets consideration should be given to there:

* Appearance, when color, pattern and texture play a large part,
  - Pale colors, especially blues and greens, as well as shiny surfaces give a cool or cold appearance:
  - Intense colors (red, orange etc) and matt surfaces give an impression of warmth,
  - The sense of scale in a room or area is influenced by the size of the pattern,
  - Patterned surfaces tend to make a large room appear smaller,
  - Plain colors make a small room appear larger,
  - Patterns and some colors do not show spillage's and soiling readily and the floorings retain their appearance of cleanliness longer than others;
* Comfort, which is of importance to guests and staff, soft resilient surfaces are generally comfortable to walk on but may prove

extremely tiring to people continually walking on them e.g. housekeepers:

- The harder, noisier, colder floorings offer less heat and sound insulation,
- Noisy floorings can cause disturbance, and hence discomfort, to the occupants of a room and to those in adjacent rooms,
- Slipperiness may lead to discomfort but may often be due to the maintenance given to the flooring rather than to the flooring itself; a very shiny flooring looks slippery,

* Durability, without due consideration to the wear and tear expected in an area a flooring may become 'tired' looking very quickly,
  - Grit cuts into some flooring more easily than into others,
  - Spillage's of water, grease and food acids are more likely in some places and will harm certain floorings,
  - Cigarette burns, dragging of furniture and the use of trolleys occur more frequently in some areas than in others,
  - Areas of more concentrated wear need careful consideration, e.g. the foyer with well defined traffic lanes to the reception desk, lifts etc, and areas where people turn and their feet are ground into the flooring, e.g. bars, dressing tables, waiters stations etc, may show excessive wear,
* Life expectancy, a flooring needs to be durable for the length of life expected and this is not the same for all areas:
  - In kitchens, hospital wards etc, life expectancy may be for many years,
  - A bedroom floor surface, owing to changes of décor, may not be expected to last more than seven or eight years, or a bar flooring more than two or three years, especially if it is of a contemporary nature,
* Safety, which is of great importance to all occupants of the building:
  - Surfaces should have non-slip qualities when wet and dry,
  - Overpolishing may cause slipperiness.
* Ease of cleaning, which is an important factor in the running costs of any establishment:
  - The extra initial cost of a flooring which is easier to clean may be saved over a comparatively short time,

- A flooring which is easy to clean does not necessarily maintain its clean appearance throughout the day,
- Floorings cannot usually be constantly cleaned, however easy they may be to clean, so for a well maintained flooring the flooring material, color and pattern must be carefully selected,

* Cost, which may limit the choice of flooring. The true cost of a flooring is the initial cost, including laying, plus estimated maintenance costs.

Subfloors

The effective life of most flooring will depend on how they were laid initially and on their subsequent care and cleaning. Many properties of a flooring may be enhanced or ruined by the base, ie the subfloor, on which the flooring is laid.

In large modern building the subfloor is made of concrete, but in older and smaller buildings it consists of soft wood boards, at least 10 cm wide nailed to wooden joists.

Softwoods are obtained from the cone-bearing trees, e.g. European Redwood (deal), Spruce, Douglas fir and Pitchpine. Deal is the most frequently used soft wood for these boards but it is:

Poor in appearance

Not very hard wearing

Seldom left white and uncovered

Liable to warp and shrink, causing creaking and squeaking

Subject to dry rot unless adequately ventilated. Air should be introduced into the walls of the building, by mean of air bricks, to prevent the growth of the fungi which causes dry rot.

Where a deal floor is only partially covered with a carpet, the boards may be stained and varnished and left as a surround, but they are more usually completely covered with a carpet or floor finish. Even with careful seasoning or kiln drying these boards often warp and shrink, leaving gaps through which draughts and dust will rise. Central heating an also lead to shrinkage.

Concrete subfloor have the advantage of:

Being solid and fire retardant

Allowing the use of underfloor heating

Not creaking

Not requiring ventilation

There is, however, a risk of rising damp when concrete floors are placed in direct contact with the ground, and a screed of suitable material should be applied before many of the floor finishes. Ordinary concrete floors are dusty and difficult to clean, and where they have to be left uncovered they should be treated with a dust preventative, e.g. sodium silicate. Aerated concrete is available to increase sound and heat insulation.

A flooring should be provided with a true, level and dry subfloor. Where the finish is in tile form, the tiles should be laid evenly and close together, so preventing dirt and bacteria accumulating in the crevices. This type of flooring has the advantage that individual tiles which have become worn or damaged can be replaced. A floor finish laid in situ normally presents a jointless flooring and, for easier cleaning, may be continued up the wall to give a covered skirting.

General care and cleaning of floorings:

Once a floor finish or flooring is laid the treatment it receives is of tremendous importune, in order to prevent the penetration of dirt and to provide an easily maintained surface. It is for these reasons that many floorings today are sealed and/or polished.

A seal is applied to a clean, dry floor and gives a non-absorbent, semi-permanent gloss or finish which will wear in time. Before the floor can be resealed, any remaining seal has normally to be stripped of; this can be done in the case of wood and cork floorings by sanding, but in other cases a chemical stripper generally has to be used. These chemicals are fairly drastic in their action, and before using a seal the reaction of the flooring to the stripper should be considered. Most seals last at least 1-2 years and the two pot plastic seal's 2-4 years. In order to preserve the seal for as long as possible a polish may be applied to sealed floorings. Polishes are also applied to unsealed floorings when they prevent the penetration of dirt and spillage's.

Floor finishes are, in general, harmed by either spirit or water and the choice of polish rests on this fact, as polishes are either spirit of water based. Spirit-based floor polishes may be paste or liquid and require buffing when dry to produce a shine; water-based polishes, which may be water/wax or plastic emulsions, are liquid and dry to a shiny surface which in some cases can be improved by buffing, and in others cannot. It is this ability to dry shiny that has confused water based or self-shining emulsion polishes with floor seals.

The amount of cleaning required by any flooring will depend largely on the amount and type of traffic it receives, but some form of daily cleaning will be necessary, while special and periodic cleaning will be required at less frequent intervals.

Daily cleaning entails removing:

1. dust and dirt by sweeping, mopping, vacuum cleaning, damp mopping or washing according to the type of flooring.
2. resistant marks, normally by rubbing with a damp cloth and a fine abrasive.
3. stains which should be removed as soon as possible, because on drying they become set and are much more difficult to remove.

Special cleaning may involve:

1. removing dirt by scrubbing or spray cleaning.
2. improving polished appearance by buffing or spray buffing.
3. re-polishing.

Periodic cleaning of polished floors involves:

1. stripping polish and possibly seal.
2. re-sealing.
3. re-polishing.

Where a floor is sufficiently large and sections are subjects to heavy wear, so needing to be treated more frequently than the whole floor, spray buffing may be used as a fill-in system.

Dust and tracked-on soil should first be removed by sweeping, and dry or damp mopping. Diluted emulsion polish or a water-based ready-to-use compound is then sprayed lightly onto the floor area requiring it and the sprayed sections are buffed with a floor machine until dry. The adjoining areas should be dry buffed with the same pad to ensure uniformity of appearance. After spray buffing the floor is dry mopped to pick up any residue. The elimination of scuff marks, scratches and signs of wear is brought about by the re-emulsifying action of the spray and the tendency for the heat from the pad friction and the weight of the floor machine to 'melt' the surface of the emulsion polish. Spray buffing is only suitable when the flooring is protected with a good coating (2-3 thin coats) of metabolized polish. It is not a method of cleaning a dirty flooring and there is a possibility of dirt being carried into the polish during the re-emulsifying action of the spray.

Therefore, spray cleaning is sometimes preferred. In this case a dilute solution of a neutral detergent is sprayed onto the floor and a floor machine with a green pad used to 'scrub' the surface. The pad absorbs the dirt and should be changed frequently. The floor is buffed until dry and dry mopped.

To prevent accidents and further damage to the flooring:

- Loose strips should be attended to immediately,

Metal strips should be placed over the edge of the flooring at doorways, staircases, etc.

Spillage's should be wiped up as soon as possible,

Excess water and polish should be avoided during cleaning. While a flooring material may be unharmed by water, the adhesive used with it may be damaged and cause the lifting of the flooring, particularly if in tile form,

In large areas 'wet floor' notices should be displayed when floors have been washed.

Classification of floor finishes

Having decided what requirements are to be met by the floor finish, it is possible to consider the types of finishes which meet the needs of a particular area.

Floor finishes may be classified according to their hardness, porosity or the material from which they are made. None is ideal and here they will be classified as hard, semi-hard or soft. A choice may therefore be made from those in the table below.

Floor finishes

Hard finishes	Semi-hard finishes	Soft floor coverings
Cementitious e.g. terrazzo and granolithic Stone e.g. marble, slate in slab form Ceramic tiles – quarries and more decorative hard – glazed tile Resin flooring with or without vinyl or marble trips set in Tirumastic laid in situ Magnetite and other composition finishes laid in suite or as small blocks Wood-hardwoods laid as strip, block or parquet	Thermoplastic tiles Vinyl in tile or sheet form Rubber in tile or sheet form Linoleum in tile or sheet form Cork in tile or sheet form	Carpets – woven, tufted, adhesively bonded, electrostically flocked (see Chapter 14)

Hard floor finishes:

In both granolithic and terrazzo floorings the cement is absorbent and strong alkalis should be avoided in cleaning to prevent the dissolved solids, e.g. soda, exerting a pressure and causing the surface of the flooring to crack or pit. It may be marked by oil and spillage's, e.g. ink and beverages. (See table on page 176 for cleaning).

Cementitious floorings

Granolithic	Terrazzo
* consists of granite chips set in cement * is laid in plastic state on solid subfloor * is heavy duty flooring * is used for basement corridors, store rooms, stairways and laundries * may be machine ground to produce a smooth surface more attractive in appearance and used in cloakrooms, corridors and staircases * for staircases should have abrasive material set into edge of each step to prevent slipping	* consists of marble and other decorative chips set in cement * is machine ground to produce a smooth surface * is laid in situ or as percent tiles, when marble pieces may be larger * when floor area is large the surface is often divided into sections with brass or ebonite strips to improve appearance * can be attractive flooring if well maintained * its variegated pattern can camouflage dust and dirt to some extent * is harmed by strong alkalis and acids and when used round urinals in male * is used for entrance halls, cloakrooms, staircases and operating theatres (is anti-static)

Stone:

Marble floorings are laid in slab form and very expensive although a cheaper form, travertine marble, is also used. This marble has small cavities in it which offer some slip resistance but allow dust and dirt to collect. Marble is obtained in white, black, green and brown colors and is used for foyers and luxury bathrooms.

Other stones used as floorings are sandstone, quartzite and slate. They are all hard wearing and obtainable in a variety of colors. Sawn or polished finishes and tend to be slippery but rive finishes are non-slip.

Ceramic tiles:

Ceramics tiles are clayware available in a great variety of qualities, colors and sizes.

Quarry tiles are made from a natural type of clay, often of several blends, and are fired under pressure to make them hard and durable. Different qualities are produced, and the harder tiles are less absorbent

but more slippery; however, it is possible to obtain tiles with slightly abrasive surfaces so rendering them less slippery. The tiles may be of various thicknesses and are generally 10 cm, 15 cm or 23 cm square, and red, yellow, buff or blue in colors. They should be laid close together to prevent dirt and bacteria accumulating in the crevices. Coved tiles and removable and maintenance. When laid properly quarry tiles form an impervious, hard-wearing surface and are used in cloakrooms, kitchens, canteens and place used for the preparation or storage of food.

Ceramic tiles with a particularly hard glaze and a wide range of colors are used more decorative floorings. They are often used in bathrooms of the more luxurious type, patios and similar places in colors harmonizing with the wall tiles. Tessellated tiles are small ceramic tiles often used as mosaics, giving a highly decorative floor.

Ceramic tiles are not affected by water, grease, acids or alkalis but the grouting may be, and so strong alkaline cleansers should be avoided. They may crack or break with heavy weight and marks can be difficult to remove if left. The initial cost may be high but this must be offset by the need for little upkeep (see table on P. 176 for cleaning).

Resin floorings:

These consist of synthetic resins, usually epoxy, polyester or polyurethane, with appropriate hardeners or curing agents. Vinyl or marble chipping may be included to give a more decorative flooring, resembling terrazzo. Resin flooring may be laid in situ (seamless) or as precast tiles.

Polyurethane floorings are the most usual and are extremely hard wearing, unaffected by spillage's of water, food, alcohol and most chemicals. Due to the resilience of the resin the floorings show a good recovery to point load and in spite of the shiny surface they are non-skid.

Polyurethane floor finishes may be used in kitchens, canteens and other areas where food in handled, bathrooms, cloakrooms, corridors and laundries.

Bitumastic flooring:

This is a jointless flooring and consists of a type of asphalt rolled on a solid subfloor in a hot plastic state when a sluice hole may be incorporated, and it can be continued up the wall as a coved skirting. It is soft in texture although its appearance is hard and it is completely impermeable to water. It is normally black, red or brown, but may have

other colors rolled in, giving a mottled effect. It may be used in public bathrooms, hospital corridors and other heavy traffic areas. It is also used as a damp-proof membrane to protect other flooring from rising damp.

Bitumastic floorings softens with heat and dents with heavy weights, and is harmed by spirit, oil and acids but the initial cost is low.

Magnesite flooring:

This consists of wood flour and other fillers mixed with burnt Magnesite, and is laid in situ or in the form of small blocks. This finish is extremely porous and washing should be avoided when possible. It is therefore used where there is little risk of water being spilt, e.g. linen rooms. It may be sealed and/or polished to prevent the penetration of water and dirt. Magnesite flooring is moderately warm in appearance and the initial cost is low but it is limited in color. It is harmed by water, most chemicals and coarse abrasives.

Type of wood floorings

Strips wood flooring	Wood block flooring	Parquet flooring
* consists of lengths of hardwood strips less than 10 cm wide * the strips are fixed to joints or to timber insets in concrete * has resilience and is very suitable for ballroom floors, gymnasia etc. * extra resilience is given to a 'sprung' floor by putting springs under the joints	* consists of either (a) hard or soft wood blocks (23 × 2.6 cm or 30 × 5 cm and 2.5-5 cm thick) often laid in a herringbone pattern, or (b) panels about 45 cm square, consisting of small blocks of decorative hard woods often laid in basket pattern or as a mosaic * is laid in an adhesive on a level concrete base * is used in entrance halls, boardrooms, libraries, offices etc.	* consists of rectangular pieces of wood (23 × 7.6 cm or 30 ×5 cm and less than 10 mm thick) * specially selected and kiln-dried hardwoods are used-oak, walnut, teak etc. * the pieces are pinned and glued to a wooden subfloor in a herring bone pattern * is used for prestige areas, foyers, lounges, boardrooms * a cheaper but less hard wearing parquet flooring may have only a veneer of good quality wood on the surface

Wood Floor finishes:

Good quality wood finishes (see table above) are among the most beautiful floorings, providing the variety of the wood and the size of the unit are chosen for effect. These floorings, which are to be mainly uncovered and subjected to a good deal of wear, must be of hard woods

which come from broad-leafed trees such as oak, teak, maple, walnut, birch, beech, etc. there are varying degrees of hardness and on the whole they give better resistance to abrasive wear and indentations than soft woods. (Pitchpine, a soft wood, is however harder than some hardwoods, e.g. Agba, African walnut). The choice of the individual species will vary according to its color, the scale and definition of its grain, and its rate of wear. Zimbabwean teak, muhimbi, East African olive, rock maple, missanda, birch and jarrah are exceptionally hard wearing woods. The first three are the more decorative. Birch, maple and jarrah are very suitable for ballroom floors.

The right choice of timber is very important as part from grooves and splintering caused by bad wear, the opening up of joints may occur from wrong selection. To ensure close joints, attention must be paid to the moisture content of the timber at the time of laying. As wood is absorbent, the required minimum moisture content will depend on the degree of heating in the building, e.g. with intermittent heating 12-16 per cent, with central heating 10-14 per cent.

To prevent absorption of spills and dirt, wood flooring should be sealed and/or polished. The most usual seal on wood is oleo-resinous but a two-pot polyurethane is more durable. Before polishing the flooring should be free from dust and dirt and any build-up of polish should be avoided. Water is harmful to wood floorings, especially if they are unsealed, and strong alkalis cause wood to disintegrate, discolor and splinter. Wood flooring can be renovated with comparative ease by sanding, after excessive wear or neglect, so that a new surface is exposed.

Wood floor finishes have a good appearance if well maintained and are poor conductors of heat, so are good insulators. Wood is resilient and wood floorings are therefore less tiring to walk on than unyielding substances. They are, however, inflammable and susceptible to dry rot; they become scratched and will splinter with the dragging of heavy articles. The initial cost is comparatively high, but if properly cared for the wood will mature and improve with age long after other materials have lost their appearance (see table on p. 176 for cleaning).

Temporary wooden floorings, consisting of movable panels, may be laid on carpeted areas for dancing.

Semi-hard finishes:

Sometimes called smooth floorings, semi-hard finishes are in general:

Smooth
Durable but normally less permanent than hard floor finishes
Resilient (except thermoplastic tiles)
Of quite good appearance
Unaffected by insect pests and fungi
Relatively easy to clean

Most are obtainable in tile and sheet form and there is a wide range of price, color and porosity. Water-based polishes may be used on the non-porous ones and the porous ones may be sealed, then water-based polishes may be used to protect the sealed surface.

Thermoplastic floor tiles:

These are made from a variety of asphaltic binders with inert fillers and pigments. They are rigid tiles, usually 23 cm square, and are laid on a clean, smooth, rigid surface, set as closely together as possible in an approved adhesive. They are in a warm, pliable state (thermoplastic) but harden on cooling and may be carried up the wall to form a small coved skirting. They may be polished with a water-based polish, but polishing as liable to make them slippery.

They tend to be cold in appearance and because they have no resilience they are hard and noisy, dent with heavy weights and scratch easily, ie with grit, sharp edges, coarse abrasives. As they are thermoplastic they soften with heat and they will then dent more easily.

Thermoplastic tiles are non-porous, but strong alkalis will remove their surface rendering them porous; they are also harmed by grease and spirit. Although cleaning is relatively easy they show marks badly, e.g. heel marks.

They are durable, obtainable in a variety of colors and are a comparatively cheap flooring; the initial cost is an important factor in their choice. They may be used in bathrooms, corridors, offices, etc.

Vinylized thermoplastic tiles are also available. The introduction of the vinyl resins greatly improves the color and wearing qualities of the tile without increasing the price very much.

Vinyl floor finishes:

Vinyl floor finishes are manufactured from PVC and similar synthetic resins, inert fillers and pigments. They are very much more resistant to damage than other semi-hard floorings but heat, even of discarded cigarette ends, scars the surface.

There are two main types:

1- Vinyl asbestos which is obtainable only in tile form. The fillers include short fibbed asbestos. The tiles are rigid and similar in appearance and feel to thermoplastic tiles and are stuck to the subfloor with a suitable adhesive.
2- Flexible vinyl flooring which is obtainable in tile or sheet form. During manufacture plasticizers are added to render the product flexible and the sheets can be welded to form a completely impervious floor. Sometimes the basic mixture is mounted on canvas or some other suitable backing material, e.g. foam rubber or cork, and these backing materials add to the resilience and softness of the flooring and contribute to the reduction of noise; but even without these backing materials is more comfortable underfoot than either of the two previously mentioned tile floorings. This type of flooring may or may not be stuck down.

The greater the amount of vinyl in the flexible flooring the greater the resistance to wear, grease, scratching and indentation to point load. The vinyl content may be a surface layer only and a wear surface of 0.5 mm is considered suitable for contract work. The homogeneous sheet or tile floorings are more expensive but not necessarily superior to those with a surface layer of vinyl and PVC chips may be embedded.

Cushioned vinyl floorings are flexible vinyl floorings which contain a layer of foamed vinyl. These prove effective sound insulators and are more resilient than the other vinyl floorings. It is possible to produce textured effects when wood block, ceramic tile and rush matting and even carpet may be simulated.

Slip-resistant vinyl flooring (Altro safety floorings) are glass fibber backed abrasive sheet vinyl floorings. The main constituent is ultra high grade PVC, impregnated throughout the thickness with aluminum oxide granules and with antibacterial activity on the exposed surface.

Vinyl flooring can be used in a great variety of places, including bathrooms, corridors, canteens, offices, study bedrooms, hospital wards and corridors.

Linoleum:

This consists of a mixture of powdered cork, resin, linseed oil and pigments, put on a foundation of jute canvas and subjected to heat and pressure. The product is passed through polishing rollers and further treatment is given to harden it. It is possible to obtain factory-sealed linoleum which helps overcome the necessity for preparing and sealing ordinary linoleum.

The thickness of the mixture laid on the backing varies with the quality from 1.2-6.7 mm; 3.2-4.5 mm is most popular for most contract usage. In good quality linoleum the color and pattern are inlaid, ie right through to the backing, whereas in cheap qualities they may only be printed on the surface, and so wear off. Linoleum may be bought in rolls, usually 182 cm wide, or in tiles. The tiles are always stuck down while the rolls may be stuck or laid loosely. In sheet form linoleum is liable to shrink, and unless stuck down the edges should overlap when laid and be trimmed later.

Linoleum is reasonably priced and extremely hard wearing (there are places where it has been down for thirty to forty years). It is subject to denting and scratching, but there is a special toughened form available which does not dent or scratch so easily. It is absorbent unless sealed and only minimum amounts for water should be used when cleaning. Linoleum is harmed by coarse abrasives and alkalis, and becomes slippery if over-polished. It is marked by cigarette ends and rubber heels, but the marks may be removed by light rubbing with fine steel wool, fine scouring powder or a paraffined rag. Linoleum may be sealed and/or polished and is used in many places, for example, linen rooms, study bedrooms, offices, corridors, bathrooms, canteens and hospital wards.

Cork tiles:

These are made from granulated cork, molded into blocks which are subjected to pressure and high temperature. During this process the natural resins bind the granules, and the blocks are then cut into tiles of the required size and the required thickness, usually 0.5-1 cm. Variations in the brown colors of the tiles result from the different amount of pressure and heat to which the block are subjected. In addition to these natural cork tiles, which owing to their absorbent nature require sealing, there are factory waxed cork tiles, resin reinforced waxed cork tiles and vinyl cork tiles. The last mentioned have the resilience of cork and the durability of vinyl and they are more expensive.

Cork floorings have a warm and restful appearance, they are quiet and can be sanded down to expose a new surface. They are absorbent, burnt by cigarette ends and have little resistance to indentation when granules may become loosened and lost.

Cork tiles can be used in offices, corridors, bathrooms when vinyl surfaced and as surrounds to carpets.

Conductive or anti-static floor surfaces:

These are required in computer rooms and hospital operating theatres so that there is no build-up of static electricity and flooring used may be terrazzo, magnetism, linoleum, rubber or flexible PVC. Linoleum, PVC and rubber floorings should have an electro-conductive adhesive when stuck down. To increase the anti-static properties carbon block or copper salts may be added during manufacture or wire mesh may be laid over the subfloor to improve conductivity.

Floor polish is not used unless specially agreed and then a metallized emulsion polish may be used. There must be no build-up of polish and regular tests should be carried out to ensure the level of conductivity remains within specified limits.

If has been stated that when choosing a floor finish for any given situation, appearance, comfort, durability, ease of cleaning and the cost of the material (including laying) have to be taken into consideration.

It is not easy to compare the appearance of different finishes in the same way that comfort and durability can be compared because there are variables which may affect the appearance of the same basic material. The color, pattern and texture all affect the appearance of the same flooring as well as its component shape, eg the size and shape of ceramic tiles.

The table (left) shows some of the properties of the different types of floor finishes which can be more easily compared.

The following is an example of a cleaning specification which may be found in a housekeeping department. The example given is for linoleum but it could be amended for cleaning and of the finishes in the table on pages 176-7.

Example of a cleaning specification

Linoleum	Initial finish – sealed and water emulsion polish
Daily	Mop sweep, damp mop or vacuum clean Buff lightly to bring up shine
Special	Apply solution of neutral detergent to floor with map Leave a few minutes (a scrubbing machine with mild pads or steel wool used by hand for small areas may be necessary) Use wet pick-up or mop to remove water and soiling Rinse with little water Pick up Allow to dry and apply polish
Periodic	Apply stripper to floor with mop Leave a few minutes (fine steel wool or mild pads under machine may be necessary) Use wet pick-up or mop to remove loosened wax and soiling Rinse with little water Pick up Allow to dry and apply 2 or 3 coats of water emulsion polish
Avoid	Ammonia, alkaline or acidic cleansers. Coarse abrasives. Excess water

Cleaning of floorings

Type of flooring	Daily clean	Special clean	Periodic clean	Special remarks
Stone and clay quarry tiles ceramic tiles granolithic terrazzo marble	Sweep, wet mop or use electric scrubber with hot water and synthetic detergent. Wet pick up or mop and wringer bucket	Frequency depends on soiling – approx. weekly. Use electric scrubber and wet pick-up	As special clean	Remove stubborn marks with steel wool or fine scouring powder terrazzo and marble avoid use of acids and strong alkalis. May be sealed with water-based seal
Wood Polished with spirit-based polish Sealed wood, treated as plastic floorings	Sweep, mop or vacuum clean. Buff with electric polisher 2-3 times a week	Apply spirit-based polish and buff	1- remove dirty wax by applying polish and 'scrubbing' with a green pad under electric machine. Change pad frequently. Buff until dry, or 2- remove polish with solvent stripper, pick up loosened wax and dirt. Re-apply spirit-based polish. Buff, or 3- in extreme cases the wood may be sanded down and the polish re-applied	

Type of flooring	Daily clean	Special clean	Periodic clean	Special remarks
Plastic Vinyl, PVC, thermoplastic sealed wood, sealed cork (sealed by manufacture)	Sweep, mop or damp mop. Remove stains, eg heel marks, with neutral detergent and green scouring pad using gentle friction	1- light scrub in heavily soiled areas by hand or scrubbing machine followed by mop with wringer bucket or wet pick-up 2- to repair emulsion polish, spray buff using diluted water-based polish on worn areas and buff with floor machine until dry. Dry mop	1- spray clean using dilute solution of neutral detergent and a green pad under floor machine. Pad absorbs dirt and needs chaining frequently. Buff until dry. Dry mop, or 2- strip polish using floor machine and alkaline detergent for non-metabolized polish or highly alkaline solution especially formulated for metabolized polish. Rinse thoroughly	After stripping rinse floor thoroughly with cold water and for metabolized polish neutralize with vinegar in final rinse

Bitumastic : as for plastic floorings but avoid use of spirit
Linoleum: as for plastic floorings but avoid excess water
Magnesite: as for plastic floorings but avoid water
Rubber: as for plastic flooring but avoid spirit and strong alkalis. Alkaline detergent used for stripping should be removed as quickly as possible and the flooring immediately neutralized with vinegar and water
When terrazzo, Magnesite, linoleum, rubber or flexible PVC flooring is required as an anti-static flooring
Soft water is recommended for mopping or scrubbing and for thoroughly rinsing
Only synthetic detergents must be used. no soap
Only water-based polishes (generally metabolized), recommended for anti-static floorings should be used and then only if their use has been agreed there must be no build-up of polish
Avoid possibility of polish (particularly spirit-based) being carried on soles of shoes onto the flooring from different areas

Carpets

Carpets are used extensively in all types of establishments because of their appearance, the safety factor, warmth and sound insulation. A good carpet should keep its color, not flatten unduly with heavy furniture and withstand the expected wear and tear of traffic and spillage's.

Carpets originated in the East and were all hand made, now they are mainly machine made and in some cases may be reproductions of the original Eastern ones. There are many carpets from which to choose, with a wide price range, and carpet performance may be judged by:

Durability, dependent on – resistance to wear,
- resistance to abrasion,
- good construction with tufts well held,

Appearance, dependent on – resistance to flattening,
- soil and stain resistance,
- color fastness to sunlight, water, shampoo, and rubbing

Safety, dependent on flame retardance,

Comfort, dependent on – no build-up of static electricity
- length and softness of pile

Fibers:

In general carpets consist of a backing or foundation and a surface pile which may be cut or uncut. A soundly constructed, firm backing is essential and this is normally made from jute or cotton threads although others, eg linen, hemp, are also used. The pile yarn may be from wool, cotton, rayon, nylon, polyester, acrilan, courtelle and polypropylene.

Wool has been the main fibber for many years because it:

Withstands abrasion
Feels warm
Does not soil or ignite readily
Retains its appearance well if properly maintained

Cotton – wears well
- has little resilience
- fades badly and loses its appearance

Carpet manufacture:

This falls into two main categories:

Woven	- Wilton
	- Brussels
	- Axminster
	- Oriental
Non- woven	- Tufted
	- Pile bonded
	- Needle punched
	- Electrostatically flocked

In woven carpets the backing and surface pile are produced together during the weaving process, but in non-woven carpets the surface pile is attached to a pre-made backing.

Woven carpets now only represent 10% of UK sales, and of the 90% non-wovens tufted carpets account for 75%.

Woven carpets

Wilton carpets

These can be made in both plain and patterned varieties. The pattern is controlled by a special device (a Jacquard) on the loom and this enables one colored thread at a time to be drawn up as pile, while the remaining threads, 'deads', are hidden in the backing of the carpet. It is unusual for there to be more than five colors because more would mean a great deal of wastage of pile yarns carried along the backing. Two or three colors or tones of one color are most usual.

Wilton carpets have a firm, smooth back with streaks of color in it where the particular threads are not required as surface piles. The pile is cut and close, confining spillage's to the surface, and is often made up of 80/20 wool/nylon. It may vary in length, even in the same carpet, which results in a textured appearance. It is sometimes made of curled yarns, giving a short twisted pile, when shading and soiling are less likely to show.

Plain Wilton carpets are made on a similar loom to the patterned, but without the Jacquard, and extra jute threads, known as stuffers, fill the back of the carpet instead of the hidden threads, 'deads'.

Brussels carpets

Brussels and cord carpets are variations of the Wilton weave in which the pile in uncut, ie looped. Brussels is an uncut patterned Wilton and cord is an uncut plain Wilton. The latter was originally hair cord, ie made from a mixture of hair fibbers from horses, goats or cows, but it now frequently has rayon or cotton added, which makes it not nearly so hardwearing but much cheaper.

Although Brussels carpets are less popular than the cut pile Wilton they can be very hardwearing for contract use. Looped or uncut pile carpets probably give 5.10% more wear than the same quality cut pile, but they have not the same softness or resilience as the cut pile carpets.

Axminster carpets

In general, Axminster carpets are woven in such a way that the pile is almost entirely on the surfaced and the backing has a distinctive rib; no dead threads are carried in the backing and price for price the pile is longer and less close than in Wilton.

Spool Axminster is the most popular type of Axminster carpets and can have an unlimited number of colors in the design. A characteristic of this type of carpet is that the pattern can be seen on the reverse side.

Gripper Axminster is similar in appearance to many spool Axminster, but owing to its method of construction the number of colors is usually limited to eight.

Chenille Axminster is quite unlike any carpet mentioned so far, but is still a woven carpet. In this case the pile is produced first as a long strip rather like a furry caterpillar (chenille is French for caterpillar), and during the weaving of the actual carpet, catcher threads attach these strips of pile to the backing. The result is a soft, thick carpet with unlimited colors and design. However, chenille is not produced in any quantity these days.

Oriental carpets:

These are hand-woven carpets from the Middle and Far East. Genuine Oriental carpets are extremely hardwearing and the price of some will increase with age, provided are in good condition. There are carpets and rugs from Persia, India, China, etc, which are antiques and fetch very high prices.

The pile may be of wool, silk or a mixture of these and is made by the individual worker knotting lengths of yarn to the cotton warp threads

of the hand loom. The type of knot varies slightly from place to place, there are, for example, Persian, Turkish and Gheordez knots.

Cotton threads form the weft, as well as the warp, in the backing and both vary in thickness from one carpet or rug to another. Oriental carpets are only made as carpet squares (over 213 cm × 121 cm) or rugs (under 213 cm ×121 cm), often having two fringed ends, and never as strip or body carpet.

Persian carpets or rugs were made originally as tapestry wall coverings, floor coverings on which people sat, or as prayer mats when there was a one way pattern. The patterns are generally all over, delicate, intricate and often of symbolic motifs, flowers and pine cones. Whole families, even several generations, may contribute to the making of a Persian carpet with the result that irregularities in design and dye often occur. Vegetable dyes are used, which are blended to produce a variety of beautiful subtle colors.

Indian carpets were generally made from coarser, longer pile than other Oriental carpets and less patterned than the Persian ones. There are, of course, may modern Indian ones on the market and some of these are of poor quality, tend to flatten and moult, but when they are of good quality they were extremely well.

Chinese carpets have a close, silky pile with a well-defined pattern (not usually all over), often hand carved from the pile.

While Oriental carpets are not in normal use in establishments because of their cost, some may be found in the foyer or lounge of a luxury hotel or club, or in the manager's office. Repairs to these carpets can only be carried out by experts at great expense as the materials, colors and patterns all require skilled attention.

Machine-made copies of the genuine carpets are produced nowadays but these are not so hardwearing and will naturally cost less. They may be in use in some hotels.

Non-woven carpets

Tufted carpets

These are produced by a much faster and cheaper process than weaving. When first introduced the pile was of viscose rayon but, owing to its tendency to soil and flatten, this did not prove satisfactory and now 100% synthetic fibbers and blends with wool are used, giving a wide price range.

The pile yarn is inserted into a pre-woven backing by a long row of needles and a loop is formed. This may be left uncut or cut. Mixtures of high and low piles, cut and looped areas, may be found in the same carpet. The pile is firmly held to the backing material by an application of natural or synthetic rubber adhesive; on top of this a secondary backing of hessian is added to give the carpet body and to prevent stretching and buckling, which were problems when tufted carpets were first introduced..

Tufted carpets do not fray and may be cut to any shape. They may be patterned or plain and with the development of new machines there is now a wider range of patterns than formerly.

Shag pile carpets are normally colored tufted carpets with a long, tumbled appearance pile but there is one type made in a Wilton weave.

Pile bonded carpets

These generally have a pile of nylon or polypropylene which is stuck into a PVC backing. There is a variety of techniques and either a corded or cut pile surface may be produced; pile bonded carpets are also available as tiles.

The dense pile has a firm anchorage and the carpets do not fray; seams can be bonded and the carpet may be stuck to the floor.

Needle-punched carpets

These are resin impregnated or heat-treated materials used in sheet or tile form.

A thick web of nylon, polypropylene, acrylic or polyester fibbers used as 100%, or as blends, is fed into the needling sector of the machine. By the reciprocating movement of several rows of barbed needles which penetrate the web, the fibbers are entangled and consolidated.

Often a supporting fabric (a scrim of polypropylene or jute) is fed along with web into the needling machine and the fibbers are pushed through the fabric, giving dimensional stability. The needled product is

then either heat treated or impregnated with a resin, compressed and finally dried.

Coarse denier fibbers are used for needle-punched products used for sports facilities.

Electrostatically flocked carpets

These are produced by projecting electrically charged fibbers downwards into an adhesive-coated backing material.

Straight nylon fibbers are locked by molecular bonding into a glass fibber reinforced vinyl backing. The 'Nylon 66' fibbers are round, smooth, non-hollow and closely packed (contract range has 50,000 fibbers per square inch), making the carpet (eg Flotex) hardwearing, easy to clean and quick to dry. The vinyl base is completely waterproof and the carpet is anti-static under normal conditions.

Flotex tiles have an extra heavy-duty backing which ensures that they stay flat and are suitable for loose laying. They are anti-static.

Electrostatically flocked carpets have many uses in the National Health Service and can be used in 'wet' areas, eg geriatric units, waiting rooms, canteens, entrances, cloakrooms etc, as well as in other establishments.

Fibber-bonded and flocked carpets may receive a Fibber-bonded Carpet Manufactures Association (FBCMA) classification.

Size of carpets

Carpets and carpeting are made in varying widths depending on the weave and type of carpet. Broadloom carpets are woven on extra wide looms, and are normally between 2m and 5m wide but it is possible to get one variety as much as 10m wide. Body or strip carpet is usually 68-90 cm wide, and has no border so that the pattern matches when the strips are joined for fitted carpets (also called close fitted or wall-to-wall-carpeting), ie where the floor is completely covered with carpet. The pile of a carpet lies slightly in one direction, so care must be taken when joining the carpet that the pile all lies in the same direction. If not, it is possible to get slight variations in shade.

A carpet square is a loose, carpet with all edges neatened; it is necessarily a square, but should strictly by over 210cm × 120cm. It dose not fit the floor exactly and can be turned round to even the wear. A rug or mat is normally used in front of a fireplace or beside a bed.

Stair carpet often has a border and may be 45 cm, 56 cm, 68 cm or 90 cm wide, while broadloom carpeting can be used on a very wide staircase. These variations enable the same design to be used along corridors of different widths from the stairs.

Choice of carpets

Carpets may be plain or patterned. A plain carpet makes a room look larger, and enables patterned materials to be used for other furnishings to better effect, but it shows dirt, stains and crush marks (ie shading due to the bending of the pile) much more readily than a patterned one. When patterned, the size of the design should not make the room appear small and an all-over design is probably the most serviceable as dirt, stains and crush marks will not shows so easily.

Carpets can be woven to any particular design or color, provided a sufficient length is being bought; manufactures will provide dyed tufts of fibbers from which a color scheme may be selected and they will weave a trial sample if desired. Some carpet color fade more readily than others, but with improved dyes fading is now not such a problem.

There is a tremendous price range in all types of carpets and the choice of the grade of carpet will be determined by the amount of wear and tear in a given area coupled with the life expectancy of the carpet (see p. 162). The function of the area will therefore not only determine the desirability of using a certain texture or design but also the weight or grade of the carpet. Unless it is a place where a frequent change of décor is expected, the dearer carpets are normally chosen.

A good carpet should have a firm backing and pile anchorage as well as a resilient pile.

A standard Wilton carpet has 256 warp yarns in a width of 68 cm

An Axminster has 189

A tufted carpet for heavy wear has 64 tufts in 12.7 cm

A densely woven luxury carpet should have 13 rows per lengthwise 2.54 cm

The pile height of a Wilton carpet is normally 0.5-0.64 cm

An Axminster, 0.5-0.78 cm

A tufted, 0.64- 0.76 cm

The lower the pile height, the closer the weave should be to prevent the backing from showing and the easier the carpet is to maintain but it is less glamorous looking.

Since 1982 pile carpets have been classified by the British Carpet Per-formance Rating Scheme (BCPRS). The BCPRS grades are as follows:

A- extra heavy wear (foyers, lounges, restaurants and other public areas, corridors etc).

B- very heavy wear (as above)

C- heavy wear (as above and bedrooms)

D- general wear (as above and bedrooms)

E- medium wear

F- light wear

Before buying it is wise to send carpet samples to a testing house to have tests carried out for abrasion, dynamic loading, compression recovery and to ascertain the analysis of the pile construction (see p. 94).

Carpet laying

To obtain maximum wear from a carpet it must be well laid, and this is a job for the expert. The subfloor should be smooth and dry, with no wide cracks in it or any protruding nails.

A carpet may be stuck to the floor when it has been suggested that the carpet may last longer, but it means the carpet cannot be taken up and the good parts used elsewhere. When it is not stuck down a carpet underlay made of felt, rubber or synthetic foam is essential in order to:

Eliminate any slight unevenness in the floor

Retard crushing and creeping

Provide an extra layer of heat and sound insulation

Make the carpet feel soft and luxurious

Take the strain of feet and lengthen the life of the carpet

Suitable methods for fixing carpets

These include the following:

Glued – the carpet may be stuck to the subfloor

Tackless gripper – steel pins protrude from plywood or metal strips fixed to the floor or stairs, and hold the carpet in place

Turn and tack – the edge of the carpets is turned under and tacks put through the double surface but the carpet edge is inclined to truckle and lifting is difficult.

Sunken – the carpet is laid in a sunken area, the edges of which are covered with brass or wood as for sunken front door mats.

Pin and socket	These methods are especially suitable where a carpet needs lifting frequently, eg banqueting rooms cleared for dancing
Ring and peg	
Press studs	
Touch and close faster	

Where part of a carpet sometimes needs lifting a heavy duty zip fastener or lacing can be used to fix it to the remaining carpet.

Protection of carpets

Carpets may be protected from damage by:

A suitable underlay

Firm fixing so that ruckus are avoided

Jute or coconut fibber mats at front doors etc

Dust control mats which be impregnated on contract or made of synthetic which attract and hold dust and dirt from shoes when walked on

Strips of canvas, rubber or brass placed over the edge or nosing of a stair

Druggets, which are lengths of canvas or plastic laid as a covering over the carpet to take the dirt and wear

'Jogging' a stair carpet, ie moving it up or down slightly

Turning a carpet round, so avoiding traffic lanes

A flexible furniture arrangement which also avoids traffic lanes

The use of castors

Spraying against moths

The repairing of frayed edges and worn parts

Cutting and never pulling the pile when it 'sprouts'

Protecting a damp carpet from metal castors or legs of furniture

Keeping dry cleaning fluid away from a rubber backing

Cleaning of carpets

Cleaning is necessary in order to:

Remove dust, grit and other soiling

Remove stains as soon as possible

Prevent damage by moth and carpet beetles

Retain the original appearance of the carpet as long as possible

Daily cleaning

Superficial dust and crumbs may be removed daily with a carpet sweeper but grit and other soiling which has got into the pile must be removed by suction. The longer the pile the more through the vacuum cleaning must be and, in any case, the vacuum cleaner should pass over the surface two or three times. Stains should be removed as soon as possible, if liquid blot up with clean, dry absorbent paper, if semi-solid or greasy material scrape up. Wipe over the area with a damp cloth.

For residual stain use a solution of synthetic detergent, a dry cleaning solvent or the appropriate stain removal agent (trying it out on an unseen part of the carpet first).

Special (weekly) cleaning

At frequent intervals the edges of the carpet require special attention with a damp duster, a brush or a vacuum cleaner and the whole carpet needs a through vacuum clean. Shag pile carpets are rarely vacuum cleaned thoroughly enough, they require vacuum cleaning in all four directions and if the pile is very long it needs to be raked afterwards to make it stand up.

Periodic cleaning

This involves deep cleaning of the carpet and after through vacuum cleaning one of the following methods may be used:

Shampooing
Hot water extraction
Dry foam extraction

When shampooing, the detergent solution is released from a tank on the rotary scrubbing machine and the surface of the carpet is lightly scrubbed, and then left to dry. Finally the loosened soiling and detergent residue is picked up by suction.

The following points should be observed:

The detergent used should be one which dries to a powder so that a sticky residue is not left on the carpet

Excess water should be avoided so that the backing of the carpet does not become too wet

Each stroke of the brushes should overlap the previous one

No metal, eg castors or legs of furniture, should come in contact with the damp carpet

Walking and replacement of furniture on the damp carpet should be avoided

Advantages and disadvantages of carpets:

The advantages:

Carpets add to the decorative appearance of the room

They can give a luxurious appearance and feel

They are warm and may keep out draughts

They are quiet and afford some sound insulation

They are non-slip

Carpet squares and rugs break up a floor surface and can be turned around fitted carpets make a room look larger, and there is only one floor surface to clean

Patterned carpets do not show stains as much as plain ones

Finishes

These can be:

Fire retardant, particularly when the carpet contains cotton or viscose

Moth proof

Water/stain resistant finishes, which are surface treatments of water resistant silicone or fluoro-carbon products that have little effect on the texture or the appearance of the carpets, but provide a barrier between the fibber and the spillage. Similar treatments may be given to upholstery coverings.

Anti-static finishes contain substances which attract moisture from the atmosphere so that the relative humidity immediately above the carpets is high and the electricity leaks away. Anti-static finishes may include anti-soiling properties. Anti-static fibbers of stainless steel or copper may be introduced into the fibber or pile of a carpet to reduce the risk of electric shocks.

Disinfectant finishes may be applied during the manufacture or shampooing of a carpet. The spread of micro-organisms may be prevented by daily spray vacuum cleaning when, by means of a suitable spraying device, the disinfectant fluid is sprayed into the pile of the carpet.

Mats and matting

Matting can be made from a variety of materials and the appearance and wearing quality, depends on the materials from which it is manufactured. Conconut fibber, sisal, wood fibber, jute and rush are woven or plaited to form matting. It addition, strips of plastic can be used. In all cases, because of the loose weave, dirt filters through the matting to the floor below, thus necessitating the frequent lifting of the mats, so that the dirt may be removed.

It is estimated that 80% of dirt is brought into buildings by the feet and the use of mats and matting in entrances, foyers and corridors etc, can offer considerable saving in cleaning and maintenance costs. They help to prolong the resistance to wear and to retain the appearance of the flooring.

There is a variety of materials used for mats in matwells and these include:

Aluminum/rubber, which is prestigious and effective but somewhat expensive

Coir, which is the traditional entrance mat and has excellent shoe drying properties. It should have a firm edge as this is the place which wears. The PVC-backed type can be cut to any size.

Rubber link and ribbed rubber, which are extremely hardwearning and have effective scraper action

Ribbed polypropylene, which is a new development with high durability and ease of cleaning. There is a fast color variety.

Dust control mats are used on flooring and carpets (ie not in matwells) and have a nylon pile to which dust and dirt are attracted by static electricity. The provision of clean dust control mats may be a contract service.

Vinyl transparent carpet protector runners are replacing druggets and have the advantage of showing the color and pattern of the carpet.

Care and cleaning of mats

* Attend to worn or frayed edges
* Coir mats – lift, turn upside down and tread on it to force the dirt out.
* Remove dust and dirt from the matwell before replacing mat. Vacuum clean.
* Plastic and other mats or matting – vacuum clean. Lift and vacuum clean underneath. Wash or scrub if necessary.

Spring Cleaning:

Periodic cleaning is often referred to as "spring cleaning" or annual cleaning and is carried out at predetermined frequencies, depending on the policy of the establishment. It may be monthly or annually, or any frequency in between. Obviously the less frequent that the periodic clean is, the more extensive it needs to be. All rooms in time require a complete overhaul and many establishment have a spring or annual cleaning program which may coincide with the planned schedule for redecoration or the wash down of walls and ceilings

The annual clean is a seasonal establishment is carried out when it is closed and in others at convenient times depending on occupancy. Theses times will vary according to the type of establishment, eg resort hotels are probably busier at weekends, city hotels during the week, and the exact dates will have to be agreed with reception, maintenance and contract cleaning; security and the laundry(where it is on the premises) will also have to be informed . In some cases, generally depending on the several days, so that the cleaning maybe undertaken.

In hostel and halls of residence the quiet period is obviously during the vacations but problems arise when rooms are left or conferences and holiday – makers, so careful planning is necessary.

In residential homes there may be no quiet periods when a residents is away or could be moved to another room, so the cleaning may have to be planned over several days–disturbing the resident as little as possible.

In hospitals, frequent and thorough cleaning of such items as beds bedding, lockers etc, is essential to prevent the spread of infection so many of the tasks are ongoing rather than periodic and are often dealt with particularly when a patient vacates the ward. This is called terminal cleaning and spring cleaning in its accepted sensei generally only done when the ward is completely stripped and closed for redecoration or wash down .More extensive cleaning of floors and walls is possible in single rooms and the extent to which this cleaning will be carried out depends on whether it is an isolation of high risk area.

Orders of work:

In order to help maids in their work and the housekeeper in training them, it is possible for orders of work, incorporating work simplification, to be planned. It is a simple matter to plan an order of work for cleaning a specific article, eg a wash basin, but difficulties arise

when it comes to rooms, as they vary so much, in addition to the fact that they may be occupied, vacated or vacant.

In general it should be remembered that:

Sweeping with a broom is done before dusting, and dusting before vacuum cleaning;

Dusting is dome from high to low;

Vertical surfaces, eg walls, need sweeping occasionally with a wall broom of suction cleaner;

bending with stiff knees should be avoided;

where there are alternative methods of cleaning, the least harmful ones should be used;

cleaning methods should be efficient but also economical of time, labor and cleaning materials.

In hospitals in particular:

Damp dusting is used to control dust;

Mop sweepers are used (instead of brooms) with heads which can be sterilized or disposed of after each cleaning session where necessary; spray cleaning of floors(using a high speed machine) can be used to give a highly resistant finish;

Dust control mats and non- absorbent surfaces are used where possible; walking backwards is a devisable when wet cleaning or applying polish to a floor;

Coded or different colored pieces of cleaning equipment are used in special areas;

Noise levels of equipment should have an efficiency of 60per cent (BS 5415)

A very simple order of work for any area could be :

1- Open windows where possible.

2- Remove letter and dirty crockery, etc.

3- Attend to main jobs, eg bed, fireplace, etc.

4- Sweep if required.

5- Dust and if necessary dry mop.

6- Vacuum clean carpet and upholstery.

7- Stop clean the carpet and painwork as necessary.

8- Survey the room.

The following are suggested orders of work for the cleaning of several articles and different types of rooms, but it must be stressed that there will probably be adjustments necessary in differing circumstances. (for bed making etc see Chapter 18 Beds and bedding) Before starting the work it is expected that maids will have been instructed regarding the necessary "tools" for the job.

Note Only a few articles are mentioned here and others are covered in their respective chapters.

To clean a telephone

1- Dust daily and wipe ear piece free of grease.

2- Occasionally clean the dial and disinfect ear and mouthpiece.

To deal with a TV set

1- Remove plug from wall to disconnect electricity.

2- Move set as little as possible.

3- Dust all over.

4- Use damp cloth to clean screen.

5- Report frayed flexes and other defects.

6- Leave set unplugged.

The care of an electric blanket

1- Remove plug from wall to disconnect electricity.

2- Keep blanket as flat as possible, not crumpled upor bent unduly.

3- Avoid getting wet.

4- When necessary, send protective covering to the laundry.

5- Report frayed flexes and other defects.

(Note Electric blankets should be returned to the manufacturer for cleaning and servicing.)

To clean mirrors and glass surfaces

1- Dust daily.

2- Wipe with damp cloth when necessary.

3- Polish with lint-free cloth.

4- Treat frame according to king.

(Note Hair spray marks can be removed with a cloth moistened with methylated spirit or spray – on furniture polish.)

To clean cork or rubber bathmats
1- Wipe daily with a damp cloth.
2- When necessary, wash and rub using fine scouring powder.
3- Rinse and stand upright to dry.

To clean a wash basin(lavatory basin) or bidet
1- Remove hair, fluff, etc, from waste, chin and overflow.
2- Wash and dry tooth glass.
3- Clean basin, pedestal and surrounds with weab and scouring liquid, paying particular attention to soap wells and round the base of the taps.
4- Rub up taps, chain and plughole and dry basin.

To clean a bath

Baths are cleaned in a similar manner to wash basins, including the surround, but there is more likelihood of scum and staining, making cleaning more difficult.

If there is a shower, the fittings and curtain rail should be cleaned; the curtains should be wiped and left hanging inside the bath.

To clean a WC

1. Flush pan, brush will and flush again
2. If pan is still stained, use toilet cleanser and give time for it to work.
3. Brush and flush again.
4. Wipe pedestal, seat, lid and surrounds with a suitable cloth, and dry.
5. Check for toilet paper and leave a spare.

(Further details regarding sanitary fitments are given on pages 158–60).

Note Chambers are not now provided in bedroom unless specifically requested,

When they have been used the covered chamber is carried and emptied in a EC, ie toilet.

All or some of the above may be housed in a bathroom and there may be other fittings and furniture such as a sanibin, stool., towel rail, etc which should ve cleaned according to their kind. In addition there are other surfaced, eg shelves and walls, and these show soiling from condensation and dust, especially talcum powder, and so need to be

cleaned with a damp cloth. The floor should be of some easily cleaned material which maybe washed daily.

Daily cleaning of a bathroom (with tiled walls and floor)

1. Open window if possible.
2. Remove soiled lined and empty sanibin.
3. Clean bath, shower and washer and washbasin.
4. Clean WC
5. Wipe remaining fittings and surfaces, including walls, mirrors etc.
6. Put out clean towels and bathmat. Check for soap, toilet paper, lavatory cloth and paper bags for sanitary rowels.
7. Wash the floor.

Order of work for the daily cleaning of an occupied room

(Room has a wash basin and a carpet square.)

1. Open window; if necessary remove early morning tea or breakfast tray.
2. Strip bed.
3. Empty ashtrays, waste-paper basket and generally tidy room.
4. Attend to wash basin; fold towels and check for soap.
5. Make bed.
6. Adjust window.
7. Dust all furniture and fittings.
8. Mop surround.
9. Carpet sweep or vacuum clean carpet square.
10. Survey room and close door.

The cleaning of a private sitting-room in an hotel.

This is one of the job a maid does before breakfast, bearing in mind that she must be very quiet and possibly not use the vacuum cleaner. The work that she will do in this room is removing rubbish, straightening chairs, bunching up cushions, etc and dusting; if necessary, that carpet can be dealt with later in the day.

The contents of the sideboard and/ or cocktail cabinet in a guests room are not usually the concern of the room maid, but of the floor waiter. Many hotels now have mini-bars in bedrooms or private sitting rooms and the checking of the contents for billing purposes and special staff does the replenishing.

Order of work for the special cleaning of a vacated room

(Room is close carpeted and has a private bathroom.)

1 Open the window; if necessary remove early morning tea or breakfast tray.
2 Look for lost property and wipe out drawers, inside of wardrobe and check for coat hangers.
3 Strip the beck remove soiled linen including towels.
4 Empty ashrays, waste-paper basket, etc.
5 Make bed with clean linen.
6 Adjust window.
7 Sweep carpet edges and upholstery if no suitable vacuum cleaner.
8 Remove marks from paintwork and attend to mirrors, furniture and fittings, including all ledges, pictures, Lights, telephone. TV and radio, wiping, dusting and polishing as necessary.
9 Refill folder, replacing cards and literature if at all marked, making sure that bible and telephone directories are conveniently placed.
10 Attend to the bathroom;
   Wash basin, bath, WC (seepage 23.
   Wipe or dust all surfaces.
   Put out clean towels, soap and toilt paper.
   Clean floor according to kind.
11 Vacuum clean upholstery and carpet edges if suitable vacuum cleaner.
12 Vacuum clean carpet.
13 Survey rooms and close door.

It is best to give the bed plenty of time to air and so the bathroom could be serviced before making the bed. However, in hotels, it is usual to make the bed early in the procedure in order that the room looks tidy as soon as possible. Ideally, the assistant housekeeper should have checked the vacated room for lost property, maintenance and missing articles before the entry of the maid.

In hospitals, when a patient vacates a ward the particular bed area is thoroughly cleaned, eg bed, bedding, locker, chair etc.

The cleaning of staircases

Stairs maybe close carpeted, or the carpet may only cover about tow-thirds of the stair, in which case there are two surfaces to clean. By using suitable be attachments to a vacuum cleaner the two surfaces and skirting board may be cleaned together.

Uncarpeted stairs should be swept daily and washed and /or scrubbed according to the material, when necessary. If a staircase has to be washed while people are using it then, provided that it is wide enough.

Done at a time, enabling the people to walk up and down on the dry part of the staircase.

It should be remembered that where the side of any staircase is open, dust and dirt may fall through, therefore when sweeping the dust and dirt should be swept towards the wall on each stair.

All banisters and handrails should be dusted before vacuum cleaning, or after sweeping, and washed or polished occasionally according to material. Stair rods of brass or polished wood may still be used but nowadays the stair carpet maybe held firmly in position by the use of the 'tackless gripper' (see page 187), which eliminates the use of rods and makes cleaning much easier.

In a hostel cleaning of the lifts is rarely the concern of the housekeeping staff but is usually done by the uniformed staff.

The cleaning of utility rooms or kitchen/ dining areas in hostels 9maenity areas).

In hostels and halls of residence the cleaning of kitchen/dining areas for the use of residents follows the normal cleaning process, but the area does present problems for the cleaner.

In a given kitchen / dining area there will be a refrigerator and food storage cupboards and these are the responsibility of the users, as is the washing up. The cleaner, therefore, cleans the area including the sinks, draining boards and cookers. However, problems arise when the sink is full of dirty crockery and the cooker has been carelessly used, which means that more than the allotted time is needed for cleaning.

The cleaning of computer rooms

1 It is essential for dust levels, humidity and temperature to remain within specified
levels.
2 no dry dusting or sweeping – use suction cleaner, damp impregnated mops and mittens.

3 Avoid use of aerosol polishes with silicones.
4 Wet cleaning with the minimum amount of water by damp mopping or scrubbing. Rinse thoroughly.
5 Detergent should be neutral synthetic and leave no resinous deposit on the floor.
6 Avoid use of soap, polish and seals.
7 It is essential that no film buildup on floor surface.
8 Scrubber/polishers should be suppressed and fitted with a suction unit.
9 Do not use floor polish unless specially agreed and then use only a metallized emulsion polish.
10 Clean items of computer equipment only with the users agreement.
11 dust control equipments should be cleaned outside the area.

Cleaning of leisure areas

The swimming pool and fitness rooms maybe cleaned by the staff involved in running the center, as they often have time while attending it. Lounge areas are the responsibility of the housekeeper.

Order of work for the annual, spring or periodic cleaning of a bedroom .

1 Ventilate room.
2 Strip bed and deal accordingly with linen and bedding.
3 Strip the room of loose furnishings and small articles, including lamp shades, pictures, etc.
4 Vacuum clean and cover bed and upholstered furniture.
5 Vacuum clean carpet, then cover or take up.
6 Wipe or wash furniture inside and out.
7 Stack and cover furniture or remove from room.
(The room can now be redecorated or washed down).
8 Sweep walls and floor.
9 Wash paintwork and have windows cleaned.
10 Thoroughly clean wash basin.
11 Have carpet relied or uncovered and vacuum clean it, shampoo if necessary.
12 Have curtains rehung.
13 Remove dustsheets, reline drawers, polish furniture and if necessary reposition it.

14 Return cleaned small article and put in place
15 Make be with clean linen and bedding.
16 If there is a surround, mo; and polish it.
17 Finally dust, mop if necessary and vacuum clean carpet.1
18 Survey room and close door.

During the preliminary preparation, repairs of all kinds (whether to furniture, floors, plumbing or electrical fittings) will be noted and either dealt with in situ or the articles removed to be repaired elsewhere.

In an hotel, house porters or valet-porters will help the maids with some of the jobs done during spring cleaning; in other establishment there are generally porters or handy men available to help with high and heavy jobs.

Annual cleaning of lounges is carried out in a similar way.

In these cases, a points system may be instituted by which each type of accommodation is given a different point rating (eg single room 4 points, double room 5 points, twin bedded room 6 points) and each maid given the same work- load according to the point rating of the rooms she services. In other cases a maid may be given an extra room to service for every vacant room in her section.

Area/job assignment

Inmost cleaning operations the housekeeper arranges the work on an area assignment basis. The individual maid or cleaner is responsible for one area or section of rooms. Area assignment may lead to:

Greater pride in the work;

A competitive spirit between those working in similar areas;

Better security;

Easier supervision as the maid is more easily located,

There are, however, some cleaning operations planned on a job assignment basis where staff may be working individually or a steam, on a single job throughout the establishment or over a wide area. Such jobs may be carpet shampooing, window cleaning, paint washing and floor cleaning. With this system there maybe:

Specialization and so greater efficiency;

A saving in training and equipment;

More difficulties with security and supervision.

It cannot be over-emphasized that the standards of work which can be achieved in a given time, by a given number of employees, will vary greatly from place to place. However, too often, insufficient thought and planning is given to staffing requirements (staff establishments) and as a result the best is not always received from the staff employed. Work has a tendency to expand according to the time available for it and where the housekeeper introduces more easily cleaned surfaces, newer equipment etc as they become overstaffed or for there to be a poor allocation of work load, with consequent discontent amongst the staff. The housekeeper must use all the tools of management to deploy staff economically and efficiently.

Reasons for the uneconomic running of her department may include

Wastage of labor – too many staff;

- outdated jobs;
- outdated equipment;
- little mechanical equipment;
- outdated materials;
- outdated designs;
-stock not being used(money lying idle);
- lack of supervision;
- lack of planning.

Wastage of materials – extravagant use of cleaning agets;

- insufficient cleaning of articles;
- insufficient care of articles;
- incorrect me5thods of cleaning;
- extravagant use of heat, light and water.

Organization

In putting her plans into operation the housekeeper organizes the work of her department, when personnel and staffing problems take up a great deal of her time. The staffing of the housekeeping department involves recruitment, selection, training and welfare of the staff, as well as embracing other aspects of staff management such as the skills of delegating work and of communicating with, motivating and supervising the staff.

Recruitment of staff

Even when there is a personnel officer or staff manager, the housekeeper has the final decision regarding the selection of her staff. Where she is responsible for recruitment, appointments should be made as quickly as possible other- wise exiting staff may become uncooperative about the extra work to be done. The following maybe use full sources:

1 Advertisements in newspapers and trade journals – these should be as detailed as money allows and if a box number is used, the locality should be indicated. The most suitable papers and days may become known and advertisements should not be kept in tool long or they may lose their effectiveness.

2 Private agencies – This maybe an expensive method of recruitment as the agency normally demands a high fee from the employer.

3 Local Job Center. It is useful to keep in contact with these people so that they now the housekeeper's particular requirements.

4 Cards in shop windows – this may lead to the employment of friends and relatives of existing employees, which can have advantages and disadvantages.

5 Internal grapevine – this may lead to the employment of friend sand relatives of existing employees, which can have advantages and disadvantages.

6 Former employees – The majority of workers leave voluntarily and over a period of time home ties and other circumstances change.

7 Colleges, schools, etc – courses normally finish about the end of June, but there maybe students available for evening , week end or holiday jobs.

It maybe useful to record the result of the methods employed for future reference and the headings seen in the table on page 79 might be appropriate.

Where possible, any suitable applicant should be called for interview and the following points are suggested for an in experienced interviewer:

1 Full name and address – if the applicant is to be non-resident, travel difficulties may need to be pointed out.

2 Age and place of birth – these should indicate whether the applicant is too near retiring age, too young for the rest of the staff, needs a work permit.

Source of Recruitment	***Cost***	***Date***	**Response**	***Applicants employed***

3 Qualifications and particulars of former jobs; reasons for changing.

4 Health and sick leave in the past – such things as shortness of breath, varicose veins etc, maybe noticed and lead to further questioning.

5 family commitments – these are of importance where the applicant is to be non-resident and cover such points as partner's work, age of children.

6 work and other relevant details discussed, such as – hours, duties, wages, holidays, uniform, meal facilities, any deductions to be made from pay, eg sick scheme or superannuation, regulations concerning body searches, these arching of employees bags as they leave the premises, length of time for notice of leaving or dismissal (it is usual for a week's notice to be given on either side) and, if to be resident, the type of accommodation should be shown where possible.

7 The applicant should be given an opportunity to ask questions.

8 Names and addresses and /or telephone number of referees.

During the interview the housekeeper will form certain impressions about the applicant, eg neatness, health, personal hygiene , politeness, cheerful or moody disposition and room this knowledge the housekeeper should be better able to decide where and with whom the applicant could work.

Selection of all staff is of major importance and the success (or failure0 of the selection will be shown in the attitude of the workers. For those at supervisory level, eg assistant housekeepers, it is not always easy to assess their supervisory qualities until they are on the job and poor selection may result in dissatisfaction in those for whom they are responsible leading to:

Excessive grievances;
Unpunctuality;
Absenteeism;
High turnover of staff;
Lack of interest; non-co-operation;
Poor standards.

After the housekeeper has summed up the suitability of the applicant for the work, and having asked for the name, address and telephone number of a former employer and/or another referee, she will take up references. Many employers are often unwilling to commit themselves on paper, particularly in the case of doubtful employees, so it is not unusual to obtain a verbal reference by telephone. However, this would not provide a permanent record, so the referee should be asked to follow up the conversation with a letter which can then be filled. If the references are taken up by telephone towards the end of the interview, it may be possible to engage the applicant

Straight away. She should be told the date she is to begin work and asked to bring form her last employer the tax form (P 45) showing the amount she has earned and the income tax paid. It is advisable for a housekeeper to have a knowledge of the legal aspects regarding such thing as the employment of foreign labour, National insurance, contracts of employment and union requirements.

Job descriptions

Recruitment and interviewing of staff maybe easier when a job analysis has been carried out and a job description prepared beforehand. In job analysis the job is studied in all aspects, including specific tasks performed and its relation to other jobs and work conditions. Job descriptions give a general description of the work to be carried out and of the type of person required to do it, eg educational background, work experience etc. The table on page 81 shows a specimen job description for a floor housekeeper.

Having selected her staff, the housekeeper should:
Give them the best working conditions possible;
See that they have the right 'tools' for the job;
Train them for the job;
Motivate them to the job;
Supervise them on the job.

Training

Training should start with an induction period which will include:

Things explained, eg conditions of service, pay etc, the need for personal hygiene, courtesy, security, safety and fire precautions

Observations to be made and reported(see P.31)

Places shown eg linen room, stores, various offices etc.

People met, eg supervisors.

Even the experienced maid or assistant housekeeper changing jobs can benefit from much of this induction period; layout of the building, people and house customs may all be different from her pervious job. Follow in the general introduction, if the induction period is long enough the maids may be given some off – the- job training in technical skills by a trained instructor. With all off – the –job training it is as well to remember the old saying

I hear – I forget

I see – I remember

I do – I understand

And so talks should be kept short, demonstrations given and ample time allowed for employees to make full use of cleaning equipment and cleaning agents, methods for the different jobs and to ask questions.

Whether there has been any training in technical skills during the induction period or not, on-the-job training will follow. This may be carried out by working with Nellie but this is hardly an adequate method unless Nellie is a

Specimen job description for a floor housekeeper

Job title	Floor Housekeeper
Place of work	Woodlands Hotel, Housekeeping Department
Purpose of job	1 To supervise Room maids and House porters work on an allocated number of floors and to ensure that work is carried out to the standard required by the executive Housekeeper 2 To ensure that departure rooms are serviced and made ready as soon as possible in order that reception may re-let at any time 3 To anticipate the guests requirements at all times there by ensuring comfort and satisfaction 4 To provide information essential to management
Hours of work	7.30 am – 4.30pm 8.30 am – 5.30 pm 2 pm- 10 pm
Responsible to	Executive Housekeeper
Responsible for	Room maids, House porters, Cleaners, Cloakroom Attendants
Liaison with	Receptionists. Head Floor Waiter ,Valets, Linen Room Staff, Hall Porter and Storekeeper
Scope of Work	Help with training of staff Maintaining stocks Maintaining set standards of work Planning of work Reporting to Executive House keeper, or her deputy, problems in carrying out the job
Routine duties	1 Checking staff on duty 2 Issuing keys 3 Supervising room maid, house porters and cleaners 4 Checking all room on floors 5 Issuing cleaning stores 6 Supervising linen requirements and checking floor stocks are correct 7 Keeping inconstant contact with reception 8 Reporting maintenance work 9 Attending to guests requirements 10 Reporting immediately to the management and/or security any persons who may be acting suspiciously and any other security or safety hazard 11 Undertaking any job delegated by the executive housekeeper or her deputy
Occasional duties	1 Supervising the changing of curtains, bedding etc 2 Attending staff meetings. 3 Further training of staff 4 Helping with stocktaking. 5 Planning of extra work. 6 Attending fire drills.

Willing and carefully selected worker who might be given an incentive bonus.

An alternative method would be by the use of order of work cards or a training manual under the direct supervision of an assistant housekeeper; better still would be on-the- job training by a trained member of staff, possibly a training housekeeper.

Further off- The –job or refresher training should be included in any training programme and becomes necessary when:

Standards are not being met,

There is an increase in costs,

There are changes in policy, house custom, equipment, etc

In all cases of training a record should be kept and singed by the employee and the trainer.

The Health and Safety at Work etc Act 1974 and the Fire Precautions Act 1971 both put a duty on employers to train staff and on employees to co-operate with their employers. What ever safety training is undertaken it should form an integral part of the employee`s training programme and should be included in the induction, on-the-job and refresher training. Once a working method has been determined regarding the use of safety equipment it should be:

Taught to newcomers on arrival;

Passed on to experienced staff at refresher training;

Included in company standards.

The training of staff should be of benefit to them, the guest and management. The reasons for training are to:

Enable staff to settle in more quickly and feel that they belong;

Show staff the importance of their job and what is expected of them;

Show staff consideration is being given to their conditions of work;

Maintain standards for the satisfaction of the guest;

Prevent the waste of time, labour and materials;

Prevent staff fatigue by use of incorrect methods;

Increase the skills of the staff;

Prevent accidents;

Increase the sense of teamwork;

Improve supervision.

In some spheres the Hotel and Catering Training Board is trying to improve training and redistribute money for this purpose throughout the county. Its objectives are outlined by the Industrial Training Act, The National Health Service is outside the scope of the is Act and the National Health Service Training Authority draws up training strategy and offers advice.

Procedures and schedules

Job procedures specify the way in which a job is to be done (order of work cards p.21) and should helping training staff in correct working methods.

They should be planned in relation to a specific establishment, taking into account different surfaces, different cleaning equipment and agents and they should help in deciding the number of staff require. In addition they should be planned to:

Aid standardization;

Preserve surfaces and material;

Effect a saving of cleaning equipment and agents;

Effect a saving of employee's time and energy;

Prevent accidents;

Help training;

Ensure the completion of a job;

Aid the compiling of work schedules and helping staffing requirements.

Work schedules list the actual work to be undertaken by particular members of staff during a particular period of the day. Times of meals breaks and any special jobs are pinpointed throughout the period so that there is a guide not only as to what has to be done but also when it has to be done. Order-of work cards may supplement work schedules. Work schedules should be essentially simple in form with the minimum number of words and should be planned to :

Make the best use of staff;

Ensure coverage of work;

Ensure fair allocation of work.

The following is a specimen work schedule for a Domestic Assistant in a hospital ward.

7.05 am Dust and vacuum sister's office

Vacuum wards and clean treatment room

Collect breakfast trays, water jugs and glasses
Damp dust wards; replace locker bags. Return water jugs and glasses
Prepare trolley for coffee
Serve coffee

10.15 Coffee break
10.45 Collect coffee cups
Clean bathroom, sluices and lavatories
Thoroughly wash hands
Lay table and trays for lunch
Prepare kitchen for service
Serve after lunch teas
Clean kitchen

1.30pm Lunch
2.0 Extra work on regular days:
Wash bed tables
Wash wheelchairs
Wash Flower vases
Polish furniture
Tidy and clean linen cupboard
Change curtains
Prepare and serve teas
Collect trays
Wash out cloths, put equipment away

3.55 Off duty

In order to enable the right member of staff to be on duty at the right time duty rosters are compiled. These should be clearly laid out, showing the hours of duty and days off for each member of staff as well as any other relevant details such as mealtimes. They should be planned to:

Enable areas to be covered for the correct periods;
See whether there is over or under-staffing at any particular time;
Ensure fair allocation of hours and days off.

Therefore when compiling a duty roster the housekeeper should consider the following points;

The type of establishment, guests requirements, services to be rendered, coverage to be required;

Statutory regulations, eg maximum hours, spreadover, meal breaks, days off, etc;

Split duties avoided where possible;

Maximum staff at peak periods, adequate at other times;

The possible need to rotate the roster;

Even share of duties, possible relief for days off, holidays and sickness;

Time for training;

Due warning given of changes of roster.

In these ways the efficient running of the establishment and the welfare of her staff can be borne in mind by the housekeeper. An example of a duty roster is given on page 32. To make an even share of duties the roster should more than the statutory maximum number of hours, eg 40hours a week depending on wages paid , and may also be entitled to extra money for speadover, ie when work spreadsover more than 12hours.

Welfare of staff

As a manager, the housekeeper leas and directs; she gives instructions, trains and motivates her staff to meet the required standards. Incentive bonuses maybe useful short term motivators but the housekeeper should look further than this. Good staff relations and good working conditions are probably longer term motivators. Due consideration should be given to wages, holidays and distribution of hours on duty. Maids should be compensated in someway for extra work done, as for example when there are compensated in some way for extra work done, as for example when there are no relief maids for days off, sickness or holidays. It might be suggested that to prevent monotony maids change sections occasionally, but in the majority o9f cases maids object because they get the feeling work is left for them and they prefer to keep to their own supervisor and duets.

The Catering Wages Order, the Whitley Council and other bodies lay down minimum wages and holidays, and maximum working hours per week for different types of establishments and different grades of workers; and the housekeeper should be aware of these regulations and comply with them when planning duty rosters and holiday lists. The planning of holiday lists can be a real problem as a minimum number of staff is required at any one

Time, but maids may have husbands at work, children at school and friends with whom they wish to spend their holidays, so holiday arrangements should be made early with as much consideration given to the individual as possible.

The feeding of her staff is not really the province of the housekeeper but in the interests of their welfare she is concerned that they have sufficient time to cover the distance between working areas and staff canteen, time to queue for, and to eat their meals.

Good employees are hard to come by and once found it is up to the housekeeper to be concerned with their welfare in order that they will stay.

Living-in staff need comfort and warmth, single rooms if possible, as well as a lockable cupboard, facilities for laundry and for making a hot drink, to encourage them to stay. For security reasons it is necessary to have individual lockers in which non-resident staff may keep their overalls, outdoor clothes and hand bags.

Unless a housekeeper recognizes each member of staff as an individual and not just as another pair of hands there maybe is stability and discontent amongst the staff. This may give rise to resentment showing itself in the breaking of rules, absenteeism or stirring up trouble. In order that staff are made to feel that they and their work are important the housekeeper should show an interest, and offer praise where it is justified. In this way happier a atmospheres is created and less ill-feeling results when it is necessary to find fault. Any fault-finding should be done in private.

In addition to knowing the names of her staff, the housekeeper should know something of their lives apart from their work and this knowledge will enable her to understand, sympathize and make allowances in individual performance, when and if necessary.

In planning well the housekeeper improves staff relationships and should at all times act as an example to her staff and provide them with the cohesive force of leadership and purpose. She should ensure discipline is kept at a reasonable level, consistent with managerial policy, and make her staff aware of department. She should not make more rules for her staff than is absolutely necessary, but those that she makes must be enforced.

Staff have more faith in the housekeeper who shows command of the situation and this applies not only to the usual work of organizing the department but also to the way in which she deals with emergencies

occurring from time to time. These emergencies could be, for example, fire, accident, death or birth, and in all cased the housekeeper is expected to keep a cool head and to maintain discipline and control over staff and guests according to house policy

Co-ordination and control

To ensure that every thing works to give a balanced , effective organization the housekeeper needs to co-ordinate the activities of the department. She should keep the department running smoothly , dealing with problems and queries as they arise, giving consideration to guest and staff welfare and maintaining liaison with other heads of departments. Effective means of communication are of vital importance.

In controlling her department, the housekeeper constantly checks performance and work results This involves keeping an ever watchful eye on the work in progress and the costs incurred and collecting information regarding the work from her assistants. Housekeeping is a difficult field in which to exercise control because employees work individually and the end-product is intangible. Planning and control are complementary and where the housekeeper finds any deviation from the original plan she should take the necessary steps to remedy it or she may consider it advisable to preplan.

In aiming at an efficiently run department with operating costs as low as possible the housekeeper endeavors to save time, labor and materials. In doing so, she controls:

Work methods;
Allocation of work;
Working conditions of her staff;
All articles in use within the department;
Eg linen and uniforms,
Keys,
Furniture and furnishings,
Equipment and supplies.

And ensures as far as is possible throughout the department:
The prevention of accidents (Pange61)
The provision of first aid (Page 64)
Security (Page 54)
Prevention of damage by pests(Page 145)

The housekeeper carries the direct responsibility for achieving the aims of her department and the only way she can have effective control is by close and careful supervision. While she delegates much of the routine work and day-to – day supervision of the department to her assistants, she should spot check some rooms from time to time and remain observant and perceptive and be, at all times, someone to whom the staff can look up and turn for advice. Leadership is an important element of control and while control is often considered last it is by no means the last step in management or supervision. Control has the greatest impact when applied at every step of housekeeping organization.

(Note in smaller establishments the housekeeper is much more concerned with the day-to-day routine work and at times may have no assistants on duty with her.)

In surveying and controlling the work of her department, the housekeeper should keep abreast of new products, furnishings, uniforms, etc and in doing so she should try out new materials, equipment, supplies and the like in an endeavor to keep costs also was possible. New ideas may be gained by visiting exhibitions and other establishments, by reading trade magazines and by seeing representatives from various firms when they call. These are all time consuming but essential if up-to date products and methods, etc are to be used and operating costs kept down. Control of departmental costs is essential and for this to be effective the housekeeper is concerned in the preparation of a budget of her department.

Record-Keeping

Paper work is necessary and, although time consuming, the housekeeper will need to keep certain records in order to aid memory, to aid co-operation between departments, to improve efficiency to make it easier should some one have to take over her job. While some records are legally required other may by company policy. Not all records are relevant to all types of establishments, but amongst those kept may be:

Records of recruitment for staff and their results;

Records of staff, giving personal particulars, eg date of commencement of employment, next of kin, holidays, sickness, absences, date of leaving with reasons and possibly brief notes on their work and conduct in case of requests for references;

Record of hours worked by staff, including over time;

Record of staff training;

Stock books for linen and stores;

Inventories of rooms and equipments, with dates of receipt cost and inventories of rooms and equipment, with dates of receipt, cost and possibly a record of maintenance of the individual items;

Records of each room regarding redecoration, new furnishings and annual cleaning;

Blanket book;

Lost property book;

Record of fire practices;

Record of articles moved from or to rooms;

Record of individual personal tastes off frequent guests and VIP's;

Financial records, invoice and petty cash books, costs of personnel, room servicing, cleaning, contracts, purchasing of equipment and supplies, etc.

Communications

In any establishment there are times when staff and guests need to be contacted and unless there is a good system of communication tempers may become frayed, and time and energy wasted. Communications maybe required between gust and staff, staff and staff and guest and guest, when he giving and receiving of information, instructions and complaints as well as the dealing with requests and emergencies may take place.

The telephone system is probably the most frequently used means of communication and apart from "memos" the only form for guest to guest. The larger the number of instruments strategically placed the more effective but the more costly the system will be. (There are hotels where telephones are installed in private bathrooms and even some where there are two instruments provided in double bedrooms.) Contact may be made by direct dialing or through the switchboard operator. Where dialing is direct the calls may be internal or external; in the latter case in hotels the charges may be clocked up automatically to the occupant of the room. (It would appear that in this case there is no measure of control over the misuse of the telephone by unauthorized person. The meter is normally only read on the departure of the guest).

Memoranda are means of leaving messages for a person, or of confirming some verbal communication. The visual communication is often better than the verbal one and it hotels there are many, eg arrival and departure lists, room occupancy lists, slept-outs, early morning tea

lists, etc. these communications are between department and department, but in addition there are communications found in hotel bedrooms (including fire instructions) designed to be informative in order that the guest may use the services of the hotel to advantage. A folder containing such communications as "Do not disturb", 'Please clean my room', 'Room service order', 'Directory of services', 'Laundry and valeting service and price list' can prove extremely useful to the guest and save the staff a great deal of time. Some of these communications may be in several languages.

While communications are not a 'tool' of management, good communications are essential for the smooth running of all establishments. Therefore any person in a managerial position, such as the housekeeper, is as concerned with communications as she is with the engagement and welfare of staff, the planning, organizations, budgeting and the economic running of the department.

الملحق (١)

تقارير التدبير الفندقي

ملاحظة: هذه التقارير يعمل بها في فندق كروان بلازا (عمرة) سابقاً وفنـــدق عالية (المطار).

تعبئة تقارير التدبير الفندقي

التقارير مطبوعات تستخدم في الفنادق لتوثيق المعلومات، والاستفادة منها في أقسام الفندق المختلفة؛ لتسهيل العمل على الموظفين وتقديم الخدمات بشـــكل أفضل، ويقوم كل رئيس قسم أو مشرف بتعبئة التقارير التابعة لقسمه، ويراعـــي عند تعبئتها الدقة في الحصول على المعلمات المطلوبة من الموظفين، ويتأكد من صحتها بنفسه قبل التوقيع عليها، ويقوم مسؤول قسم التدبـــير الفندقـــي بتعبئـــة التقارير المختلفة الخاصة بالقسم. وتشـــتمل بعـــض التقـــارير علـــى الرمـــوز والمصطلحات الآتية التي لا بد لموظف التدبير الفندقي من معرفتها جيداً وهي:

1- V: Vacant	١- غرفة فارغة
2- O: Occupied	٢- غرفة مشغولة
3- OOO: Out of Order	٣- غرفة معطلة
4- SB: Scanty Baggage	٤- غرفة فيها أمتعة قليلة
5- BNL: Bed not used/ Lug	٥- الغرفة فيها أمتعة و السرير غير مستعمل
6- N: Not Ready	٦- غرفة ليست جاهزة
7- R: Repairs	٧- غرفة تحت التصليح
8- D.N.D: Do Not Disturb	٨- الرجاء عدم الإزعاج
9- DL: Double – Lock	٩- غرفة مغلقة بإحكام
10- S.S.: Single – Shower	١٠- غرفة مفردة فيها دوش
11- S.B.: Single – Bath	١١- غرفة مفردة مع حمام
12- K.B.: King Size Bath	١٢- غرفة بها حمام كبير
13- L.K.S: Living Kitchen Shower	١٣- غرفة معيشة فيها مطبخ ودوش
14- L.K.: Living Kitchen	١٤- غرفة معيشة مع مطبخ
15- M.R.B: Meet Room Bath	١٥- غرفة اجتماعات مع حمام
16- Time	١٦- الوقت
17- AM	١٧- صباحاً
18- PM	١٨- مساءً
19- VIP	١٩- شخصية مهمة
20- Extra Bed	٢٠- سرير إضافي
21- Baby Cot	٢١- سرير طفل

تعبئة نموذج مشرف الطابق لحالة الغرف

وفيما يلي توضيح لبعض الغرف غير المشغولة، أو المعطلة، أو التي فيها شخصية مهمة، أو التي فيها سرير إضافي:

الغرفة ٢٠٧ غير مشغولة – الغرفة ٢٠٩ غير مشغولة – الغرفة ٢١٢ معطلة – الغرفة ٢٠١ شخصية مهمة – الغرفة ٢٠٥ سرير إضافي.

كلفت بعمل مشرف الطابق ليوم الأربعاء الموافق ٢٠٠٢/١/٢م الساعة الحادية عشرة صباحاً. املأ البيانات السابقة في النموذج:

نموذج غرف الطابق

2nd Floor			Date
ROOM Nos.	Code	No. GUESTS	REMARKS
201	O	2	
202	O	2	VIP'S
203	O	2	201
204	O	2	
205	O	3	EXTRA BEDS
206	O	2	205
207	V	-	
208	O	2	
209	V	-	BABY COTS
210	O	1	
211	O	1	
212	O O O	-	

O- OCCUPIED مشغولة

V- VACANT فارغة

OOO- OUT OF ORDER معطلة

SB- O SCANTY BAGGAGE أمتعة قليلة

BNL- BED NOT USED/ LUG غرفة فيها أمتعة والسرير مستعمل

N- NOT REDY غير جاهزة

R- REPAIRS تحت التصليح

DND- DO NOT DISTURB الرجاء عدم الإزعاج

DL- DOUBLE LOCK غرفة مغلقة بإحكام

TIME * AM صباحاً * PM مساءً

خطوات التنفيذ:

١- سجل التاريخ في المكان المخصص له على النموذج.

٢- دون حالة كل غرفة مستخدماً الرمز التعبيري في المكان المخصص مقابل رقم الغرفة.

٣- سجل عدد النزلاء المقيمين في كل غرفة في المكان المخصص لذلك.

٤- أكتب أرقام الغرف التي نزلت فيها شخصيات مهمة، أو زودت بأسرة إضافية، أو سرير طفل في خانة الملاحظات.

٥- سجل وقت إعداد التقرير صباحاً أو بعد الظهر.

كلفت، يوم السبت ٢٠٠٢/١/٥م بالقيام بعمل مشرف الطابق الرابع في الفندق الذي تعمل فيه، عبئ النموذجِ كما في التمرين السابق لهذا الطابق إذا كانت حالات الغرف فيه كالآتي:

* الغرف المشغولة ٤٠١، ٤٠٢، ٤٠٥، ٤٠٧، ٤٠٨، ٤٠٩، ٤١٣، ٤١٤، ٤١٥، ٤١٦، ٤١٧.
* الغرف الفارغة ٤٠٣، ٤٠٤، ٤١٨.
* الغرف المعطلة ٤٠٦، ٤١٠.
* الغرف التي تحت التصليح ٤١١، ٤١٢.
* جميع الغرف المشغولة فيها نزيل واحد ما عدا الغرف ٤٠٩، ٤١٣، ٤١٦ التي في كل منها نزيلان.

- فرغ هذه البيانات على نموذج الطابق المرفق.

نموذج مشرف الطابق لحالة الغرف

كلف، يوم السبت بتاريخ ٢٠٠٢/١/١٢م بالقيام بعمل مشـــــرف الطـــابق الرابع في الفندق الذي تعمل فيه، عبئ النموذج كما في التمرين الســـابق، لـــهذا الطابق إذا كانت حالات الغرف فيه كالآتي:

- الغـــرف المشـــــغولة ٤٠١، ٤٠٢، ٤٠٥، ٤٠٧، ٤٠٨، ٤٠٩، ٤١٣، ٤١٤، ٤١٥، ٤١٦، ٤١٧.
- الغرف الفارغة ٤٠٣، ٤٠٤، ٤١٨.
- الغرف المعطلة ٤٠٦، ٤١٠.
- الغرف التي تحت التصليح ٤١١، ٤١٢.
- جميع الغرف المشغولة فيها نزيل واحد ما عدا الغـــرف ٤٠٩، ٤١٣، ٤١٦ التي في كل منها نزيلان.

* فرغ هذه البيانات على نموذج الطابق المرفق:

:FLOOR 4

ROOM NO. رقم الغرفة	No. Of Guests عدد النزلاء	CODE الحالة
١-		
٢-		
٣-		
٤-		
٥-		
٦-		
٧-		
٨-		
٩-		
١٠-		

ROOM NO. رقم الغرفة	No. Of Guests عدد النزلاء	CODE الحالة
١١-		
١٢-		
١٣-		
١٤-		
١٥-		
١٦-		
١٧-		
١٨-		
١٩-		

أمتعة غير مستعملة B-BUGGAGE BED UNUSED

مشغولة ولا يوجد بها أمتعة N-OCCUPIED NO BUGGAGE

تحت التصليح R-REPAORS

مشغولة O-OCCUPIED

فارغة V-VACANT

معطلة 000-OUT OF ORDER

ج

HOUR الساعة	A.M. صباحاً	P.M. مساءً

DAY اليوم	MONTH الشهر

توقيع المشرف:

تعبئة التقرير الأسبوعي لوضع الغرف من قبل مشرف الطابق

في أثناء تفقد مشرف الطابق للغرفة رقم ٣٤٥ عبأ النمـوذج الأسـبوعي للغرف كما في الشكل التالي:

رقم الغرفة: ٣٤٥   مشرف الطابق: التاريخ: ٢٠٠٢/١/١٤م

	نظافة	صيانة
باب الغرفة	√	√
الجدران	√	√
السجاد	شامبو	√
البرادي	كوي وغسيل	√
الشبابيك	√	√
طاولة	√	√
جوارير الطاولة	√	√
مرآة الطاولة	√	√
الإنارة الرئيسية	√	√
الفرشة	√	√
شراشف السرير	√	√
غطاء السرير	√	√
الحرامات	√	√
لوح السرير	√	√
التلفزيون	√	تنظيم قنوات
التلفون	√	√
الراديو	√	√
صور الجدران	√	√
البراد (الثلاجة)	√	√
خزانه الملابس	√	عدارات الجرار
لوازم الغرفة	غير متوفر	متوافر
١- دليل التلفون	√	-
١- دليل طعام خدمة الغرف	-	√
١- كيف نقوم على خدمتك	-	√
ظرف بريد جوي	-	√

لوازم الغرف	غير متوافر	متوافر
٢- ورق رسائل	-	√
٢ ورق فاكس	-	√
١- برشور الفندق	-	√
١- دفتر كتابة صغير	-	√
١- عبر	-	√
٢- متكات سجائر	-	√
محارم ورق	-	√
١- الرجاء عدم الإزعاج	-	√
١- كيس مع إشارة مصبغة	-	√
١- سطل الزبالة	-	√
١- بطاقة برامج التلفزيون	-	√
٢- كاس زجاج	-	√
المغسلة/ الحمام	نظافة	صيانة
الأرض	بحاجة إلى تنظيف	√
الباب	√	√
الجدران	√	√
السقف	√	√
إنارة المغسلة	√	√
المرآة	√	√
المغسله	√	√
البانيو	√	√
مصفاه البانيو	√	√
برداية الشاور	√	√
بلاط الحمام	√	√
سطل زباله	√	√
تجهيزات الحمام	غير متوافر	متوافر
٢- مناشف حمام	-	√
٢- مناشف يدين	-	√
١- دعاسة حمام	-	√
١- صابونة مغسلة	-	√
١- رغوة حمام	-	√
ورق تواليت	-	√
١- غطاء رأس	-	√
سطل زبالة	-	√
كاسات	-	√

ملاحظات: النظافة بشكل عام جيدة.

أعمال الصيانة: تعبئة نموذج طلـب صيانـة وإبلاغ رئيس القسم بذلك.

تعبئة التقرير الأسبوعي لوضع الغرف من قبل مشرف الطابق

رقم الغرفة: ٣٤٥   مشرف الطابق: التاريخ: ٢٠٠٢/١/١٥م

	نظافة	صيانة
باب الغرفة		
الجدران		
السجاد		
البرادي		
الشبابيك		
طاولة		
جوارير الطاولة		
مرآة الطاولة		
الإنارة الرئيسية		
الفرشة		
شراشف السرير		
غطاء السرير		
الحرامات		
لوح السرير		
التلفزيون		
التلفون		
الراديو		
صور الجدران		
البراد (الثلاجة)		
حزانة الملابس		
لوازم الغرفة	غير متوفر	متوافر
١- دليل التلفون		
١- دليل طعام خدمة الغرف		
١- كيف نقوم علي خدمتك		
طرف بريد جوي		

لوازم الغرف	غير متوافر	متوافر
٢- ورق رسائل		
٢ ورق فاكس		
١- برشور الفندق		
١- دفتر كتابة صغير		
١- عبر		
٢- متكات سجائر		
محارم ورق		
١- الرجاء عدم الإزعاج		
١- كيس مع إشارة مصبغة		
١- سطل الزبالة		
١- بطاقة برامج التلفزيون		
٢- كأس زجاج		
المغسلة/ الحمام	نظافة	صيانة
الأرض	بحاجة إلى تنظيف	
الباب		
الجدران		
السقف		
إنارة المغسلة		
المرآة		
المغسلة		
البانيو		
مصفاة البانيو		
برداية الشاور		
بلاط الحمام		
سطل زبالة		
تجهيزات الحمام	غير متوافر	متوافر
٢- مناشف حمام		
٢- مناشف يدين		
١- دعاسة حمام		
١- صابونة مغسلة		
١- رغوة حمام		
ورق تواليت		
١- غطاء رأس		
سطل زبالة		
كاسات		

ملاحظات:

أعمال الصيانة:

خطوات التنفيذ:

١- سجل رقم الغرفة في المكان المخصص على التقرير.

٢- ضع إشارة (√) أمام البند الذي وضعه جيد وإشارة (×) أمام البند الذي في حاجة إلى صيانة أو تدبير فندقي.

٣- دون التاريخ الذي تفقدت فيه الغرفة.

٤- سجل أن باب الغرفة بحاجة إلى دهان كامل.

٥- سجل حالة الغرفة وأنها بحاجة إلى دهان كامل.

٦- ضع ملاحظة أن الخزانة والثلاجة إلى حالة جيدة.

٧- تابع التسجيل لجميع البنود كما ورد سابقاً.

٨- سجل اسمك وتوقيعك في المكان المخصص لذلك (كاتب التقرير).

في أثناء تدريبك في الفندق كلفت بتعبئة نموذج تقرير الغرف كما في الشكل التالي، للغرفة رقم ٣٤٥ بعد معاينة الغرفة وتفقد الصيانة ومستوى النظافة فيها، املأ بنود التقرير كما في التمرين السابق.

تقرير الصيانة / التدبير الفندقي

رقم الغرفة: ٣٤٥ التاريخ:

الرقم	الموقع	√	×	الملاحظات
١	باب الغرفة الرئيسي			
٢	الدهان بشكل عام			
٣	الخزانة			
٤	الثلاجة			
٥	الحمام			
أ	النيجرة			
ب	الإضاءة			
ج	الماء/ بارد/ وحار			
د	علاقة الفوط			
هـ	برداية الشاور			
و	الدش			
٦	الراديو			
٧	التلفزيون			
٨	المكيف			
٩	التدفئة			
١٠	الكراسي + الطاولة			
١١	رف الحقائب			
١٢	الأسرة			
١٣	التلفون			
١٤	الصور			
١٥	الستائر			
١٦	السجاد بشكل عام			
١٧	باب البلكون			
١٨	المنخل للبلكون			
١٩	الإضاءة بشكل عام			
٢٠	أشياء أخرى			

كاتب التقرير ....

تعبئة نموذج ضبط البياضات

عبأ رئيس قسم التدبير الفندقي نموذج ضبط بياضات الغرف للطابق العاشر المرفق بتاريخ ٢٠٠٢/١/٢٢م، وكانت البياضات التي أرسلت إلى المغسلة: ١٢ شرشفاً مزدوجاً، و١٥ شرشفاً مفرداً، و١٨ وجه مخدة، و١٧ منشفة حمام، و٢٠ بشكير وجه، و١٠ حرامات، أما البياضات التي سلمت من المغسلة فكانت ٢٠ شرشفاً مزدوجاً، و١٢ شرشفاً مفرداً و١٢ وجه مخدة، و١٠ مناشف حمام و١٨ بشكير وجه، و٥ حرامات. وكانت البياضات التي سلمت من الطابق: ١٥ شرشفاً مزدوجاً، و١٤ شرشفاً مفرداً، و٢٠ وجه مخدة، و١٢ منشفة حمام، و١٨ بشكير وجه، و٦ حرامات.

نموذج ضبط البياضات

الطابق: العاشر **التاريخ: ٢٠٠٢/١/١٥م**

المادة	أرسلت إلى المغسلة	سلمت من المغسلة	سلمت من الطابق
شرشف مزدوج	١٢	٢٠	١٥
شرشف مفرد	١٥	١٢	١٤
وجه مخدة	١٨	١٢	٢٠
منشفة حمام	١٧	١٠	١٢
بشكير وجه	٢٠	١٨	١٨
حرام صوف	١٠	٥	٦
	الاسم والتوقيع:	الاسم والتوقيع:	الاسم والتوقيع:

خطوات التنفيذ:

١- املأ رقم الطابق العاشر في المكان المخصص له في النموذج.

٢- املأ التاريخ ٢٠٠٢/١/١٥م.

٣- سجل عدد الشراشف المزدوجة التي أرسلت إلى المغسلة.

٤- سجل عدد الشراشف التي استلمت من المغسلة.

٥- عد الشراشف التي سلمت من الطابق العاشر ثم سجلها.

٦- دون بالطريقة نفسها أعداد كل من الشراشف المفردة، وجه مخدة، مناشف الحمام، وبشاكير الوجه، والحرامات.

٧- اكتب اسمك الصريح وتوقيعك في نهاية كل عمود.

القائمة الشهرية تسلم الغسيل وتسليمه

كلفت بأعمال مشرف الطوابق، وأمامك نموذج تسلم الغسيل وتسليمه رقم (٣) لشهر آذار. عبئ القائمة يومياً بالرصيد المرحل، والرصيد الذي استلمت والذي سلم بالأعداد التالية:

أ. غسيل المطعم (صنف فوط)				ب- غسيل الموظفين (صنف بدلة)			
١/ آذار	رصيد مرحل	الاستلام	التسليم	١/ آذار	رصيد مرحل	الاستلام	التسليم
	١٠	٨	٧		٩	٧	١٠
٢/ آذار	٩			٢/ آذار	١٢	١٠	٥

خطوات التنفيذ:

١- اكتب الرقم المتسلسل كما هو مكتوب في القائمة رقم (٣).

٢- سجل اسم الشهر (آذار).

٣- دون عند غسيل المطعم صنف الفوط ليوم ١/ آذار عدد الرصيد المرحل وهو (١٠) وعدد رصيد الاستلام وهو (٨) ورصيد التسليم وهو (٧).

٤- اكتب عند غسيل الموظفين (صنف بدلة) ليوم ١/ آذار رصيداً مرحلاً (٩) الاستلام (٧) والتسليم (١٠).

٥- سجل ليم ٢/ آذار عند الفوط الرصيد المرحل (٩).

٦- دون ليوم ٢/ آذار عند البدلة الرصيد المرحل (١٢)، والاستلام (١٠) والتسليم (٥).

٧- سجل كل قطعة استلمت أو سلمت، وحدد تاريخ تسجيلها.

٨- اكتب ملاحظاتك عن عملية الاستلام والتسليم، لكل يوم في العمود المخصص لذلك، مثال: "أعيدت فوطة ممزقة إلى الفندق".

٩- دون ملاحظاتك عن أكياس الغسيل في العمود المخصص لذلك، مثال: أعيدت ملابس يتغير لونها من الكيس رقم (٢).

١٠- أكتب اسم المسؤول عن قسم الحاسبات وخذ توقيعه.

١١- دون اسمك الصريح بوصفك مشرف الطوابق ووقع في المكان المخصص لذلك.

تعبئة نموذج الجرد الإجمالي للبياضات

بما أنك شخص مسؤول عن البياضات، طلب منك عمل جرد إجمالي لها، عبئ نموذج الجرد الإجمالي كما في الشكل التالي، إذا علمت الأعداد الآتية:

شرشف مفرد:

في الطابق (١٠)
وسخة في المصبغة (١٢)
في مستودع الطوابق (٢٠)
في المستودعات الرئيسة (١٢)
المجموع (٩٢)

نظيفة على رف المغسلة (١٠)
جديداً غير مستعمل (٢٠)
تالفاً غير مستعمل (٨)

نموذج الجرد الإجمالي للبياضات

اسم الفندق ....

اليوم:

التاريخ: ٢٠٠٢/٥/١٥م

المادة	في الطابق	نظيفة على رف المصبغة	وسخ في المصبغة	جديد غير مستعمل	في مستودع الطوابق	تالف غير مستعمل	في المستودعات الرئيسة	المجموع
شرشف مفرد	١٠	١٠	١٢	٢٠	٢٠	٨	١٢	٩٢
شرشف مزدوج								
وجه مخدة								
غطاء سرير مفرد								
غطاء سرير مزدوج								
أكياس غسيل								
الخ...								

اسم المسؤول عن البياضات

توقيع المسؤول عن البياضات

خطوات التنفيذ:

١- سجل اليوم في المكان المخصص له في النموذج.

٢- دون تاريخ تعبئة النموذج ١٥/٥/٢٠٠٢م.

٣- عد الشراشف المفردة العدد في الطابق كما جاءت من مسؤوله ثم سجلها.

٤- سجل أعداد الشراشف المفردة النظيفة الموجودة على رف المصبغة كما جاء من مسؤولها.

٥- أكتب أعداد الشراشف المفردة الوسخة في المصبغة.

٦- دون أعداد الشراشف الجديدة وغير المستعملة كما هي في غرفة البياضات.

٧- أكتب أعداد الشراشف المفردة الموجودة في مستودع الطوابق، كما جاءت من مشرف الطابق.

٨- سجل أعداد الشراشف المفردة التالفة غير المستعملة كما جاءت من مسؤول البياضات.

٩- سجل أعداد الشراشف المفردة الموجودة في المستودعات الرئيسة كما جاءت من مسؤول المستودع.

١٠- اجمع الأعداد التي سجلتها واكتب مجموع الشراشف المفردة في القائمة كما هو في النموذج، ثم اكتب الاسم صريحاً والتوقيع.

كلفت بعمل مسؤول البياضات ليوم ١٥/٥/٢٠٠٢م، عبئ نموذج الجرد الإجمالي إذا علمت الأعداد الآتية:

وجه مخدة نظيف: عر رف المغسلة (١٥)، وسخ في المصبغة (٧٥)، في الطابق (٨٥).

غطاء سرير مفرد: في الطابق (٢٠)، جديد غير مستعمل (٥٠)، في المستودعات الرئيسة (٩٠).

أكياس غسيل: وسخ في المصبغة (٧٠)، في مستودع الطوابق (٢٠)، جديد غير مستعمل (-).

نموذج الجرد الإجمالي للبياضات

اسم الفندق .... اليوم:

التاريخ:

المادة	في الطابق	نظيفة على رف المصبغة	وسخ في المصبغة	جديد غير مستعمل	في مستودع الطوابق	تالف غير مستعمل	في المستودعات الرئيسة	المجموع
شرشف مفرد								
شرشف مزدوج								
وجه مخدة								
غطاء سرير مفرد								
غطاء سرير مزدوج								
أكياس غسيل								
الخ...								

اسم المسؤول عن البياضات

توقيع المسؤول عن البياضات

أمامك تقرير مشرف الطابق الثاني (أ). أنقل محتواه في نمـــوذج تقريــر رئيس قسم التدبير الفندقي (ب).

تقرير مشرف الطابق (أ)

Second floor	الطابق الثاني	Date	التاريخ
ROOM NO. رقم الغرف	**CODE** الحالة	**NO. GUESTS** عدد الزبائن	**PEMARKS** ملاحظات
٢٠١	O	٢	شخصيات مهمة VIP's ٢٠١
٢٠٢	O	٢	
٢٠٣	OOO	–	
٢٠٤	O	٢	
٢٠٥	O	١	
٢٠٦	V	–	سرير إضافي EXTRA BEDS ٢١١
٢٠٧	V	–	
٢٠٨	R	–	
٢٠٩	V	–	
٢١٠	O	١	
٢١١	O	١	سرير طفل BABY COTS ٢٠٤
٢١٢	N	–	

O- Occupied	غرفة مشغولة
V- Vacant	غرفة فارغة
OOO- Out of Order	غرفة معطلة
SB- Scanty Baggage	غرفة فيها أمتعة قليلة
BNL- Bed Not Used Lug	غرفة فيها أمتعة ولكن السرير غير مستعمل
N- Not Ready	غرفة غير جاهزة
DND- Dot Not Disturb	غرفة تحت التصليح
DL- Double Lock	الرجاء عدم الإزعاج
TIME- 11 * AM PM	غرفة مغلقة من الداخل

تعبئة نموذج المفقودات والموجودات

بعد مغادرة النزيل المقيم في غرفة ١٠٧ وجد منظف الغرفة قلـــم حــبر (باركر) ناشف أحمر اللون فوق جهاز التلفاز فسلمه اليوم الخميس ٢٠٠٢/١/٣م إلى رئيس القسم. املأ نموذج المفقودات والموجودات كما في الشكل التالي:

دفتر المفقودات والموجودات

LOST AND FOUND – RECORD BOOD

SERIAL NO. ١٠٠١ الرقم المتسلسل   Date ٢٠٠٢/١/٣ التاريخ

ROOM NO.: (PLACE)	الطابق الأول ١٠٧	رقم الغرفة (المكان)
WHERE FOUND	فوق التلفاز	(أين وجد)
NAME OF THE FINDER	منظف الغرف	(اسم الشخص الذي وجد)
DISCRIPTION	قلم حبر باركر ناشف أحمر اللون	(وصف الشيء الموجود)
DELIVERED TO	مشرفة الطابق السيدة	(سلم إلى)
DATE DELIVERED	٢٠٠٢/١/٣	(تاريخ التسليم)
BY WHOM	مشرفة الطابق	(اسم الشخص الذي تسلم)

صفحة من دفتر المفقودات والموجودات

خطوات التنفيذ:

١- سجل التاريخ في المكان المخصص لذلك عليه.

٢- أكتب الرقم المتسلسل لدفتر المفقودات والموجودات.

٣- سجل رقم الغرفة.

٤- حدد المكان الذي وجد فيه القلم.

٥- اكتب اسم الموظف الذي وجد القلم.

٦- صف القلم الذي عثر عليه.

٧- سجل اسم الشخص الذي استلم القلم من منظف الغرف.
٨- دون التاريخ الذي استلم فيه القلم من منظف الغرف.
٩- أكتب اسم الشخص الذي سلم القلم إلى رئيس قسم التدبير الفندقي.

بعد الانتهاء من تقديم خدمة إفطار الصباح في المطعم، وفي أثناء ترتيب الطاولات، وجد الموظف ولاعة مذهبة، وعلبة سجاير على الطاولة رقم ١٥، بجانب الشباك المطل على بركة السباحة، سلم الموظف الولاعة وعلبة السجاير إلى المسؤول عنه، الذي سلمها أيضاً في اليوم نفسه إلى قسم الاستقبال الذي سلمها إلى رئيس قسم التدبير الفندقي فسجلها في السجل الخاص في اليوم نفسه السبت ٢٠٠٢/١/٥م. فرغ البيانات السابقة على النموذج المرفق.

دفتر المفقودات والموجودات

LOST AND FOUND – RECORD BOOK

SERIAL NO. :الرقم التسلسل — Date ٢٠٠٢/١/٥ :التاريخ

ROOM NI. (PLACE) :	.... رقم الغرفة (المكان)
WHERE FOUND :	.... (أين وجد)
NAME OF THE FINDER :	.... (اسم الشخص الذي وجد)
DISCRIPTION :	.... (وصف الشيء الموجود)
DELIVERED TO :	.... (سلم إلى)
DATE DELIVERD :	.... (تاريخ التسليم)
BY WHOM :	.... (اسم الشخص الذي تسلم)

صفحة من دفتر المفقودات والموجودات.

تقرير فحص الغرف

تفقد الغرفة ٤١٥ التي نظفها منظف الغرف من جهة مستوى النظافة ومتطلبات الصيانة، ثم عبئ النموذج المرفق في تاريخ ٢٠٠٢/٦/١٥م كما في الشكل التالي:

Room No. .... غرفة رقم ٤١٥

Room Boy Name .... اسم العامل

Supervisor Name .... اسم المشرف

Date .... التاريخ ٢٠٠٢/٦/١٥م

ITEM	Clean النظافة	Main. صيانة	النوع
Entrance door	√	√	باب الغرفة
Connecting door	غير نظف	√	باب اتصال
Walls	√	بحاجة إلي طلاء	الجدران
Carpet	√	√	السجاد
Ceiling	بحاجة إلي تعسيف	√	السقف
Curtain	√	√	البرادي
Windows	√	√	الشبابيك
Dresser	√	√	طاولة
Dresser drawer	√	√	جوارير الطاولة
Desk chair	√	√	كرسي الطاولة
Dresser mirror	غير نظيفة	√	مرآة الطاولة
Desk lamp shade	√	√	إنارة الطاولة
Over bed lamp	√	√	إنارة فوق السرير
Main lamp	√	√	الإنارة الرئيسية
Bed sheets	√	√	شرشف السرير
Bed Mattress	√	√	الفرشة
Blankets	√	√	الحرامات
Pillow	√	√	مخدة
Pillow case	√	√	وجه مخدة
Bed head board	√	√	لوح السرير
Television		بحاجة إلي صيانة	التلفاز
Telephone		√	الهاتف
Radio		√	الراديو
Mini fridge		√	البراد
Picture frame		√	صورة الجدار
Air condition		√	تبري الغرف

املأ نموذج تقرير فحص الغرف:

رقم الغرفة Room No. ....

اسم العامل Room Boy Name ....

اسم المشرف Supervisor Name ....

التاريخ ٢٠٠٢/٦/١٥م Date ....

ITEM	النظافة Clean	صيانة Main.	النوع
Entrance door			باب الغرفة
Connecting door			باب اتصال
Walls			الجدران
Carpet			السجاد
Ceiling			السقف
Curtain			البرادي
Windows			الشبابيك
Dresser			طاولة
Dresser drawer			جوارير الطاولة
Desk chair			كرسي الطاولة
Dresser mirror			مرآة الطاولة
Desk lamp shade			إنارة الطاولة
Over bed lamp			إنارة فوق السرير
Main lamp			الإنارة الرئيسية
Bed sheets			شرشف السرير
Bed Mattress			الفرشة
Blankets			الحرامات
Pillow			مخدة
Pillow case			وجه مخدة
Bed head board			لوح السرير
Television			التلفاز
Telephone			الهاتف
Radio			الراديو
Mini fridge			البراد
Picture frame			صورة الجدار
Air condition			تبري الغرف

نماذج تقويم الأداء العملي للمهارات

النموذج الأول: قائمة التقويم الذاتي

تتضمن قائمة التقويم الذاتي تحليل المهارة خطوة خطوة بترتيب صحيح وفق ما تم من أداء. وهذا يحتاج إلى مراقبة وملاحظة مستمرة وليس إلى الدقة والسرعة والنوعية وتوضع خطوات متسلسلة على الجهة اليمنى للنموذج ومن ثم تقدير مدى تسلسل خطوات الطالب نفسه ممثلة بنعم أو لا ثم الملاحظات.

والهدف من هذا النموذج هو تذكير الطالب بكل خطوة قام بتنفيذها بحيث تكون مرتبة بشكل متسلسل.

اسم الجهة: .... اسم التمرين: كي البياضات

اسم الطالب: .... الزمن المخصص: ٣٠ دقيقة

الرقم	الخطوات	نعم	لا	ملاحظات
١-	هل قمت بتنظيف المكان حولك قبل بدء العمل؟			
٢-	هل قمت بغسل يديك قبل العمل؟			
٣-	هل وضعت البياضات المراد كيها قريبة منك؟			
٤-	هل تفقدت أمن وسلامة آلة الكي قبل استخدامها؟			
٥-	هل ثبّت الطرف الأيمن للشرشف مع الطرف الأيمن للآلة؟			
٦-	هل ثبّت الطرف الأيسر للشرشف مع الطرف الأيسر للآلة؟			
٧-	هل ثبّت المسافة بين الاسطوانتين بحسب سمك الشرشف الموضوع بينهما؟			
٨-	هل ضغطت على زر التشغيل لتدوير الآلة؟			
٩-	هل طلبت من زميلك أن يتلقى الشرشف من الجهة المقابلة؟			
١٠-	هلا تركت الشرشف يجف قبل طيه؟			

اسم الفاحص: التوقيع:

التاريخ:

النموذج الثاني: قائمة التقويم المدرج

قائمة التقويم المدرج تقيس السرعة، ودقة الإنجاز وتسلسل خطوات الأداء (قياس منتج نهائي) إذ توضع عناصر التقويم جهة اليمين من الاستمارة ثم مستويات التقويم قد تكون علامات أو تقدير (ممتاز، جيد، مقبول)، والهدف من التمرين أن يصبح الطالب قادراً على تقييم نفسه حسب ما أنجز من خطوات.

اسم الجهة الفاحصة: .... الزمن المخصص: ٣٠ دقيقة

اسم التمرين: تعبئة نموذج شريحة الوصول اسم المتدرب: ....

عناصر التقويم	الوصف العلامة	مستويات التقويم				مجموع علامات التمرين (٢٠ حصة)
		ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	
		٥	٤	٣	٢	
الدقة في نقل المعلومات						
التسلسل في نقل المعلومات						
وضوح الخط						
قياس السرعة والدقة في إنجاز العمل						

اسم الفاحص: التوقيع:

التاريخ:

النموذج الثالث: نموذج الاختبار الأدائي الشامل

يتم التركيز في هذا الاختبار على النقاط الحاكمة في الأداء ومعيار الأداء وهو دقيق جداً – وتوضع على اليمين من الاستمارة عناصر المناقشة وبناءً على هذه المعايير توضع العلامة المخصصة والعلامة المستحقة للتمرين، والهدف من استخدام النموذج هو التأكد من مدى دقة وإتقان الطالب لتنفيذ المهارة:

اسم التمرين: تنظيف النباتات الزمن المخصص:

اسم الطالب: ....

محتوى الاختبار		النقاط الحاكمة في الأداء	معيار الأداء	العلامة		التسهيلات اللازمة
عناصر الأداء	عناصر المناقشة			المخصصة	المستحقة	
١- جهز الأدوات				٢		إعطاء الطالب جميع الأدوات اللازمة للعمل
٢- ارتد القفازات	ما أهمية ارتداء القفازات في أثناء العمل؟			١		
٣- انفض الغبار عن النباتات		انفض باستخدام منفضة الريش		٢		
٤- رطب الفوطة بالماء الدافئ	لماذا ترطب الفوطة؟	وجود نسبة قليلة من الماء على الفوطة	وجود ماء بالفوطة بنسبة ٥%	٢		
٥- امسح الأوراق العريضة بالفوطة الرطبة	كيف تمسك الأوراق العريضة؟ من أين تبدأ بمسح الأوراق؟ ما سبب مسح الأوراق العريضة بالفوطة الرطبة؟	البداية من جهة ساق النبات في اتجاه واحد	طريقة مسك الورقة ومسحها	٣		
٦- جفف النباتات		مبتدءاً من جهة ساق النبات وفي اتجاه واحد		١		
٧- نظف النباتات ذات الأوراق الزغبية والحشنة	بماذا تنظف النباتات الزغبية؟	النفض بالفرشاة الناعمة	طريقة النفض الصحيحة	٣		
٨- رش النباتات بالماء		بعد المرش عن النبات				
٩- نظف النباتات صغيرة الحجم مثل نبات الكريتون	لماذا تقلب النباتات الصغيرة من أجل تنظيفها وهي بالعبوة؟	مسك العبوة وقلبها	طريقة المسك الصحيحة	٢		
١٠- اغمر النباتات الصغيرة بالمياه	لمادا تستخدم المياه النظيفة الدافئة؟	عمر النبتة جميعها	نظافة النبتة	١		
١١- نظف مكان العمل		نظافة المكان	نسبة النظافة	٢		

اسم الفاحص: المجموع: ٢٠ علامة

التاريخ: التوقيع:

قسم التدبير الفندقي

جـــــرد

الرقم	المادة	الرصيد السابق	رصيد الغرف	رصيد المستودع	المجموع
١	تلفزيون				
٢	سرير كبير				
٣	سرير وسط				
٤	سرير صغير				
٥	راسية تخت ٢١٠سم				
٦	راسية تخت ١٧٠سم				
٧	راسية تخت ١٣٠سم				
٨	سرير إضافي				
٩	مرآة				
١٠	طاولة مكتب				
١١	طاولة ٣ جوارير				
١٢	طاولة صغيرة				
١٣	طاولة دائرية				
١٤	كرسي بأيدي				
١٥	كرسي مكتب				
١٦	طقم طرابيزات				
١٧	طقم كنب				
١٨	لامب شيد				
١٩	ستاند لامب				
٢٠	كاسات غرف				
٢١	متكات غرف				
٢٢	علاقات غرف				
٢٣	صينية غرف				
٢٤	سلة مهملات				
٢٥	برواز كبير				
٢٦	مزهرية ورد				

الرقم	المادة	الرصيد السابق	رصيد الغرف	رصيد المستودع	المجموع
٢٧	سشوار				
٢٨	مكوى				
٢٩	طاولة مكوى				
٣٠	شمسية بركة				
٣١	دعاسة مدخل				
٣٢	سلم ٦ درجات				
٣٣	سلم ٥ درجات				
٣٤	مكنسة كهربائية				
٣٥	ماكنة شامبو				
٣٦	ماكنة شفط				
٣٧	حرام صغير				
٣٨	حرام وسط				
٣٩	مخدة ريش				
٤٠	مخدة بوليستر				
٤١	منشفة غرف				
٤٢	منشفة بركة				
٤٣	بشكير				
٤٤	بشكير أرضي				
٤٥	وجه مخدة				
٤٦	شرشف كبير				
٤٧	شرشف وسط				
٤٨	شرشف صغير				
٤٩	غطاء سرير صغير				
٥٠	غطاء سرير وسط				
٥١	غطاء سرير كبير				
٥٢	برداية غرفة				
٥٣	برداية حمام				

الغسيل المرسل إلي المصبغة

اليوم ....

التاريخ ....

النوع	الصادر	الوارد	الرصيد	ملاحظات
شرشف سرير				
وجه مخدة				
بشكير				
منشة				
أرضية حمام				
غطاء سرير				
مخدة				
برداية				
ستان				
لحاف				
شرشف طاولة				
شرشف				
نابكن (فوطة)				
نبرون				
سكير تينغ				
فوطة تغيير				
بدلة				
بدلة عامل				
قميص				
بنطلون				
تنورة				
أفرهول				
جاكيت بدلة				
جاكيت طباخ				
ربطة عنق				
طاقية طباخ				
حرجاية				
جلية				
توقيع موظف المصبغة:				
توقيع موظف الفندق:				

نموذج لبطاقة استلام وحسن الاحتفاظ باللباس الرسمي

الاسم: .... التاريخ: ....

الوظيفة: .... الدائرة: ....

اللباس الرسمي: .... الرقم: ....

إن اللباس الرسمي الذي استلمته هو تحت مسؤوليتي الكاملة وعلي أن أعيد تسليمه في حال تغير وظيفتي أو تركي للشركة لأي سبب من الأسباب.

هذا وأخول الشركة بخصم تكلفة أي إتلاف/ ترميمات/ إصلاحات قد يتطلبها الأمر على اللباس الرسمي من مرتبي.

إضافة إلى ما ذكر فأنا أتعهد بعد إخراج اللباس الرسمي من منطقة الفندق مهما كانت الأسباب.

توقيع الموظف: ....

توقيع مدير التدبير الفندقي: .... التاريخ: ....

من الضروري جرد كميات اللباس الرسمي مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل، ويتبع في هذا الأمر نفس الإجراءات التي تتخذ لعملية جرد البياضات، هذا ويتطلب الأمر استخدام نموذج مراقبة/ جرد اللباس الرسمي حتى تستطيع مديرة التدبير الفندقي أن تحسب بدقة اللباس الرسمي من حيث الأنواع والأحجام.

بعمل مقارنة بين الكميات المتوفرة حالياً -من تاريخ الجرد الحالي- وأرقام الجرد في فترة الجرد السابقة يمكن لمديرة التدبير أن تستخرج أرقام/ أعداد وأنواع اللباس الرسمي التي فقدت أو شطبت أثناء الفترة بين الجردين.

نموذج لسجل شطب البياضات

شرشف سرير طفل	فرش سرير كنج	فرش سرير مزدوج	لبادة فرشة كنج	لبادة الفرش المزدوج	حرام كنج	حرام مزدوج	مخدة مزدوجة	أوجه أسرة كنج	وجه مخدة مزدوج	شراشف كنج	الشراشف المزدوجة	برادي الحمامات	قطع الحمامات المطاطيه	قطع التنظيف	شاكير وجه	مناشف حمام	التاريخ

نموذج شطب البياضات التالفة

الصنف	كيف تم التخلص منه	الصنف	كيف تم التخلص منه
* ملاحظات:			
			من قبل (مدير التدبير الفندقي)

توقيع موافقة لجنة الشطب

نموذج جـــرد

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢
الصنف	المورد/ البائع رقم هاتفه	عدد القطع في العبوة الواحدة	سعر القطعة الواحدة من الصنف	بضاعة أول المدة	عدد القطع المستلمة خلال الفترة	عدد القطع الموجودة في المستودع	إجمالي الموجودات في المستودع	عدد القطع التى تم استهلاكها خلال الفترة	القيمة المادية للقطع المستخدمة	عدد القطع المستهلكة للغرفة المشغولة الواحدة	التقدير الكمي لطلبية الفترة القادمة من الصنف

قسم التدبير الفندقي

مواد التنظيف

جرد نهاية الشهر

جرد يوم ....

الرقم	اسم المادة	الرصيد السابق	الرصيد في المستودع	رصيد الغرف	المجموع	مجموع التالف	الرصيد الإجمالي
١	فاين						
٢	ورق تواليت						
٣	ورق فاين رول						
٤	سي فولد						
٥	شامبو غرف						
٦	صابون صغير غرف						
٧	صابون كبير غرف						
٨	فوم						
٩	فلاش						
١٠	بليدج						
١١	إيزي						
١٢	صابون						

قسم التدبير الفندقي

قماش

جرد نهاية الشهر

جرد يوم ....

الرقم	اسم المادة	الرصيد السابق	الرصيد في المستودع	رصيد الغرف	المجموع	مجموع التالف	الرصيد الإجمالي
١	شرشف كبير						
٢	شرشف وسط						
٣	شرشف صغير						
٤	وجه مخدة						
٥	منشفة بركة						
٦	منشفة غرف كبير						
٧	بشكير غرف صغير						
٨	بشكير وجه صغير						
٩	مخدة بوليستر						
١٠	مخدة ريش						
١١	حرام كبير						
١٢	حرام وسط						
١٣	حرام صغير						
١٤	غطاء فرشة						

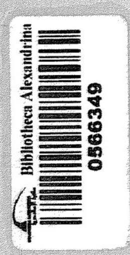
قسم التدبير الفندقي

ثوابت غرف

جرد نهاية الشهر

جرد يوم ....

الرقم	اسم المادة	الرصيد السابق	الرصيد في المستودع	رصيد الغرف	المجموع	مجموع التالف	الرصيد الإجمالي
١							
٢							
٣							
٤							
٥							
٦							
٧							
٨							
٩							
١٠							
١١							
١٢							
١٣							
١٤							



دار الحامد للنشر والتوزيع
الأردن - عمان

هاتف: ٥٢٣١٠٨١ فاكس: ٥٢٣٥٥٩٤ ٦ ٩٦٢+ ص . ب ١١٤٧ - الجبيهة